

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الأولى
(٤٩)

التخطيط لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية

Palanning for Collaborative Digital Reference Service Between Saudi University Libraries

د. ريم بنت علي الرابغي

الرياض
١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الأولى
(٤٩)

التخطيط لخدمة مرجعية رقمية
تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية

Palanning for Collaborative Digital Reference Service Between Saudi University Libraries

د. ريم بنت علي الرابغي

الرياض
١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨م

التخطيط
لخدمة مرجعية رقمية تعاونية
بين المكتبات الجامعية السعودية

Palanning for Collaborative Digital Reference Service Between Saudi University Libraries

د. ريم بنت علي الرابغي
أستاذ مساعد في قسم المكتبات والمعلومات
بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة

مكتبة الملك فهد الوطنية
الرياض : ١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨م

الإهداء

لم أولد كبيرة وإنما هي رحلة العمر ، تماما كالشجرة الطيبة ، أصلها ثابت وفرعها في السماء ، أبصرت النور وحولي فيض من المشاعر الثرة بالحنان، ونبع الحنان والعطاء من الشجرة الأصل ومن فروعها في حديقة العائلة الغناء .

جدي : محمد محمد سعيد آل عتيق الغانمي عميد الأسرة وربانها .

أمي : المدرسة التي لم تقفل أبوابها يومًا ودفق الحنان .

والدي : علي محمد الرابغي، الرجل الصديق الأستاذ، كانت دروسه الخصوصية مجانية ولكنها طاقة تجدد فيَ العزم والإصرار وتغذي فيَ الطموح .

مروان : شقيقي وصديقي رجل المواقف وعنوان الأخوّة الصادقة .

سميرة باوزير : الشقيقة التي لم تلدها أمي، والشمعة التي أتمنى أن تظل تضيء وأن لا تحترق .

شقيقاتي : نقط الضوء ، علامات على درب مشواري الطويل، وأنجالهم باقات ورد فواحة أشم فيها عبير الأمل وإشراقة المستقبل .

سعد وسلمان : أولاد أخي إرهاصات الأيام القادمة ومن أجد فيهم الطمأنينة إلى عمق رصيد التفاؤل وانطلاقة نحو ريادة الأفق .

إلى كل هؤلاء فُرادى ومجتمعين، وكل من وضع يده في يدي وغمرني بفيض المشاعر الكريمة أهدي عملي المتواضع هذا، مع وافر التقدير

والمحبة والضراعة إلى الكريم رب المنة والعطاء أن يمن على الجميع باليمن والخير والبركات والرضا والقبول وحسن الخاتمة .

N

الموضوع	الصفحة
المقدمة	١٥
الفصل الأول : المقدمة المنهجية	١٧
١/١ التمهيد	١٩
٢/١ مشكلة الدراسة	٢٢
٣/١ تساؤلات الدراسة	٢٣
٤/١ أهمية الدراسة ومبرراتها	٢٤
٥/١ أهداف الدراسة	٢٦
٦/١ مجال الدراسة وحدودها	٢٧
٧/١ منهج الدراسة وإجراءاتها	٢٧
٨/١ مصطلحات الدراسة	٣٠
٩/١ الدراسات السابقة	٣١
الفصل الثاني : الخدمة المرجعية الرقمية : المفهوم والدوافع	١١٣
١/٢ تمهيد	١١٥
٢/٢ مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية	١١٥

٣/٢ إشكالية المصطلح	١٢٢
٤/٢ مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية	١٢٤
٥/٢ الخدمة المرجعية الرقمية : رصد زمني لأبرز الإنجازات	١٢٩
٦/٢ الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها	١٣٩
٧/٢ فوائد الخدمة المرجعية الرقمية ومزاياها	١٤٢
الفصل الثالث : أنماط الخدمة المرجعية الرقمية	١٤٥
١/٣ تمهيد	١٤٧
٢/٣ أنماط الخدمة المرجعية الرقمية	١٤٧
٣/٣ نموذج مصنف لأنماط الخدمة المرجعية الرقمية	١٥٤
٤/٣ إيجابيات وسلبيات بعض أنماط الخدمة المرجعية الرقمية	١٦٣
الفصل الرابع : المشروعات العالمية في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية	١٦٧
١/٤ تمهيد	١٦٩
٢/٤ الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية	١٦٩
٣/٤ آلية عمل الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية	١٧٣
٤/٤ المشروعات العالمية في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية	١٧٥
٥/٤ الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في العالم العربي	١٨٨
الفصل الخامس : المقومات الأساسية لتقديم خدمة مرجعية رقمية	١٩١

١/٥ تمهيد	١٩٣
٢/٥ المقومات الأساسية لتقديم خدمة مرجعية رقمية	١٩٣
٣/٥ مقومات الخدمة المرجعية الرقمية تقسيم مقترح	١٩٦
١/٣/٥ المقومات البشرية	١٩٧
٢/٣/٥ المقومات المادية	٢٠٥
٣/٣/٥ المقومات التنظيمية الإجرائية	٢١٩
الفصل السادس : تحليل البيانات	٢٤١
تمهيد	٢٤٣
١/٦ المنهجية المتبعة في جميع البيانات	٢٤٣
٢/٦ واقع الخدمة المرجعية في المكتبات مجال الدراسة	٢٤٨
٣/٦ تحليل بيانات الدراسة	٢٥٦
١/٣/٦ الجانب المسحي Survey	٢٥٦
أ- تحليل استجابات عمداء شؤون المكتبات مجال الدراسة	٢٥٧
ب- تحليل استجابات اختصاصيي المراجع في المكتبات مجال الدراسة	٢٧٤
٢/٣/٦ مجموعة التركيز Focus Group	٢٩١
أ- المحور الأول : الخدمة المرجعية الرقمية : الماهية والأهمية	٢٩٣
ب- المحور الثاني : إمكانية تطبيق فكرة الخدمة	

المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ٢٩٥
ج- المحور الثالث : المشروع المقترح لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ٢٩٧
د- النموذج المقترح لمشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ٣١١
الفصل السابع : النتائج والتوصيات ٣١٣
تمهيد ٣١٥
١/٧ النتائج ٣١٥
٢/٧ التوصيات ٣٢٠
٣/٧ المقترحات للدراسات المستقبلية ٣٢٣
المراجع ٣٢٥
أولاً : المراجع العربية ٣٢٧
ثانيًا : المراجع الأجنبية ٣٣٠
الملحق : محاور الجلسة : مجموعة التركيز ٣٤٥

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم وبارك على نبيه الأمين، محمد ابن عبدالله، المبعوث رحمة للعالمين؛ وبعد:

فإن هذه الدراسة تهدف إلى تصميم تصور مقترح لمشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية من مختلف الأبعاد؛ لذا فقد عمدت الباحثة إلى مسح واقع المكتبات الجامعية السعودية والتعرف إلى وضع الخدمة المرجعية بها بهدف التعرف إلى مدى تقبلها لتبني المشروع المقترح، وقد تم استطلاع آراء متخذي القرار واختصاصيي المراجع في تلك المكتبات حول موافقتهم على المشروع المقترح وإمكانية توظيف إمكانات مكتبتهم لتحقيق هدف المشروع . كما لجأت الباحثة إلى استخدام مجموعة التركيز Focus Group لتطبيق منهجية استطلاع آراء الخبراء وأصحاب العلاقة في المجال لتكوين نظرة شاملة ومتأنية وفاحصة لواقع المكتبات الجامعية السعودية وإمكانية طرح المشروع المقترح للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية . وقد ناقشت الباحثة مع هؤلاء الخبراء عددًا من النقاط البحثية وتوصلت إلى مجموعة آراء متفق عليها، منها الإيمان الراسخ لدى الخبراء بأهمية الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، وأن المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة جاهزة إلى حد ما لتقديم هذه الخدمة والدخول في تكتل تعاوني يهدف لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية، مع ضرورة الاستفادة قدر الإمكان من المشاريع الأجنبية العاملة في هذا القطاع، ولو كان ذلك فيما يخص المصادر الأجنبية، وقد قدمت الباحثة تصوراً

مقترحاً لهذه الخدمة . كما اتضح للباحثة أن هناك علاقة وثيقة بين برامج التعليم عن بعد وتوافر الخدمة المرجعية الرقمية ومن الملموس أن الجامعات السعودية مؤخرًا تبنت اتجاه التعليم عن بعد، ومن مقومات برامج التعليم عن بعد الجيدة توافر الخدمات المعلوماتية على مدار الساعة، ولعل الخدمة المرجعية الرقمية تتصدر قائمة هذه الخدمات، إذ إن المستفيد عن بعد يتوقع من جامعته ومن مكتبته الحصول على المزايا والخدمات ذاتها التي يتمتع بها المستفيد في البيئة المادية توفيرًا لوقته وجهده.

ضمت الدراسة سبعة فصول :

ضم الفصل الأول مقدمة الدراسة المنهجية، حيث : مشكلتها، وتساؤلاتها، وأهميتها، وأهدافها، ومجالها وحدودها، ومصطلحاتها، وتناول الفصل الثاني مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ودوافعها، ثم تناول الفصل الثالث أنماط تلك الخدمة.

واستعرض الفصل الرابع المشاريع العالمية في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، كما استعرض الفصل الخامس المقومات الأساسية لتقديم تلك الخدمة.

أما الفصل السادس فخصص لتحليل البيانات التي جمعتها الباحثة، فيما ضم الفصل السابع تنائج الدراسة وتوصياتها.

ختامًا، أقدم شكري وتقديري إلى كل من قدم لي المساعدة والعون في إنجاز هذا البحث، وأسأل الله أن يجعله في ميزان أعمالي، إن سميع قريب مجيب.

الفصل الأول

المقدمة المنهجية



١/١ التمهيد:

يتسم مجتمع المعلومات المعاصر بسرعة التطورات التقنية المتلاحقة والتي انعكست على المؤسسات المهنية ، وتعد المكتبات ومرافق المعلومات أحد هذه المؤسسات التي تأثرت بإفرازات التقنية في معظم وظائفها، وأهدافها، وأبعادها، وخدماتها . وقد ترجمت ذلك التأثير على شكل خدمات معلوماتية مطورة .

وقد تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التقنية تأثراً ملحوظاً واتضح هذا من خلال التطور في مفهوم الخدمة المرجعية ذاتها وظهور صفات جديدة تعبر عنها نتيجة لتطور الوسيط المعلوماتي مثل الخدمة المرجعية الرقمية، أو الافتراضية ، أو الاعتبارية، أو الإلكترونية. كما تعددت أنماط الخدمة المرجعية وتنوعت ما بين البريد الإلكتروني واستغلال برمجيات الحوار والدردشة ، والتراسل الفوري في إقامة اتصال ما بين المستفيد واختصاصي المراجع بالصوت ، أو بالصوت والصورة معاً . كما انعكست تلك التطورات على المصادر المرجعية ذاتها إذ تعددت أشكالها وأصبحت متاحة بصور متعددة . وقد أتاحت ثورة الإنترنت بيئة خصبة لنمو تلك المصادر، كذلك انعكست تلك التطورات على اختصاصي المراجع ذاته، إذ لم يعد ذلك الذي يقبع فقط في مكتبه، إنما صار لزامًا عليه هو الآخر - افتراضياً - أن يلم بمهارات البحث والإبحار في مواقع الإنترنت للحصول على المعلومات المختلفة لمستفيديه، ولا يركن إلى ما تمتلكه مكتبته فقط،

إنما يعمل على أن تنهض مكتبته بدور بوابة للمعلومات أينما كانت مواقعها وأشكالها .

ولم تعد الخدمة المرجعية تقتصر على المكتبات فقط ، بل أصبح للشركات التجارية دور منافس للمكتبات لإدراكها قيمة المعلومات من الناحية الاقتصادية، وأنها مطلب للعديد من الأشخاص والمستفيدين ، فانتشر مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية لدى تلك الهيئات التجارية التي تهدف إلى توفير وصول المستفيد للمعلومات المطلوبة من قبله والتي تتفق مع احتياجاته المعلوماتية المختلفة . ولعل هذه النظرة كانت هي المحرك الرئيس للمكتبات للاستفادة من التقنية في تقديم خدمة مرجعية رقمية للحفاظ على مكانة المكتبات وإثبات ذاتها مقابل الإمكانات المتقدمة للقطاع التجاري الخاص ووفقاً لرأي العديد من الدراسات والأبحاث التي ركزت على أن الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة من خلال ASK Jevees كانت هي الدافع وراء اتجاه معظم المكتبات العالمية للاستفادة من تقنيات الإنترنت في تقديم خدمة مرجعية رقمية(١).

كما لمست المكتبات في دول العالم المتقدم ظاهرة الانخفاض الملموس في عدد مرتادي المكتبة والنمو الواضح والمتزايد في إقبال المرتادين على الخدمات المكتبية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت ، وذلك يعود للمزايا التي وفرتها تلك التقنية ، ومنها سرعة الاستجابة وتوفير كم معلوماتي مبني على خلفيات ثقافية متعددة غير محددة بما تمتلكه المكتبة كما هو الحال في

(١) Chowdhury, Gobinda G .Digital libraries and Reference Services : Present and Future " **Journal of Documentation**". Vol. ٥٨, No.٣, (٢٠٠٢). Pp. ٢٥٨ –٢٨٣.

المصادر التقليدية ، كما أتاحت ساعات عمل أطول؛ إذ ظهر ما يعرف بالخدمة أربعاً وعشرين ساعة على مدار الأسبوع أو الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي ... إلخ.

وقد تعاملت الدول المتقدمة بمنطقية عالية مع موضوع الخدمة المرجعية الرقمية؛ إذ ركزت على عدة حقائق مهمة ، وهي أن المصادر المرجعية تمثل العمود الفقري للمصادر المعلوماتية ، وأنه لا يمكن تصور قيام أو بقاء أي مكتبة دون وجود قسم المراجع ، وأن المصادر المرجعية مرتفعة التكاليف ، لذا ومن خلال تلك المعطيات اتفقت معظم الدراسات على نفي مفهوم الاكتفاء الذاتي واستحالته للمكتبات في العصر الحالي ، وأن البديل الحتمي هو الدخول في مشروعات تعاونية بهدف تقديم خدمات أفضل ، وتقليص الإنفاق المادي والبشري على حد سواء .

واتسع نطاق مشاريع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات على اختلاف نوعياتها، ومن أبرز تلك المشروعات مشروع مكتبة الكونجرس بالتعاون مع OCLC وهو ما يعرف بـ نقطة سؤال QuestionPoint [(١)] ومشروع مكتب الخدمة المرجعية الافتراضي الذي يعرف بـ VRD وإلى آخره من المشاريع[(٢)] التي لا مجال لسردها . وأصبحت الخدمة المرجعية الرقمية مادة لعدد من المؤتمرات المتخصصة ، وورش العمل ، والأطروحات، ومقالات الدوريات العلمية ، وتم مناقشة أبعادها من جميع الزوايا من قبل الجمعيات المهنية كجمعية المكتبات الأمريكية ALA، والاتحادات كالاتحاد الدولي لجمعيات

(١) http://www.Questionpoint.org

(٢) http://www.VRD.org

المكتبات ومؤسساتها IFLA من خلال دراسات مستفيضة ولقاءات علمية موسعة
.

أما على مستوى المكتبات السعودية فلم يرصد الإنتاج الفكري - على حد علم الباحثة - أي مشروع سعودي تعاوني لتقديم خدمة مرجعية رقمية حتى وقت كتابة هذه الدراسة ، ولعل ذلك سيكرر بالضرورة السيناريو ذاته المرتبط بالمصادر التقليدية في المكتبات السعودية إذا تم اقتناؤها أكثر من مرة لكل مكتبة على حدة؛ مما يتسبب في إهدار الموارد المالية، ولعل ذلك مقبول في المصادر التقليدية لمبررات صعوبة النقل والتبادل ولطبيعة المصادر المرجعية ذاتها، ولكن المصادر الرقمية حلّت تلك المشكلة؛ إذ يمكن استخدام المصدر من أكثر من جهة في آن واحد، لذا فإن الأجدر بالمكتبات السعودية أن تستغل تلك المزايا، وأن لا تكرر أخطاء تعاملها مع المصادر التقليدية، وتحديداً على مستوى المكتبات الجامعية.

٢/١ مشكلة الدراسة :

أدركت مكتبات الدول المتقدمة أهمية الخدمة المرجعية الرقمية في الارتقاء بمستوى الخدمات المعلوماتية والحصول على مخرجات حديثة ذات قيمة علمية وبدرجات جودة مقبولة ، نسبيًا لذا ركزت على تطويرها وعلى تتبع آليات تشغيلها وعلى مقوماتها ، من خلال دراسات وتجارب عملية متعددة، وعلى الانخراط في منظومات تعاونية تجمع نوعيات مختلفة من المكتبات بهدف تقاسم المصادر ومقومات الخدمة المرجعية الأخرى.

وتعد المكتبات الجامعية من أكثر المكتبات النوعية استفادة من الخدمات المرجعية الرقمية ، وحظيت تلك الخدمة بالكثير من الدراسات المفصلة من

قبل الأكاديميين في أقسام المكتبات والمعلومات في العالم بهدف توظيف تقنيات الإنترنت في التعامل مع الخدمة المرجعية الرقمية.

أما فيما يختص بالمكتبات الجامعية السعودية الثماني الرئيسة فقد حرصت تلك المكتبات كاتجاه مشترك بينها على الوجود على الإنترنت، بمعنى أن لكل مكتبة من المكتبات الجامعية السعودية صفحات على الإنترنت ، ولكنها لا تتيح خدمة مرجعية رقمية بالمفهوم الإجرائي الذي وضعته الباحثة، والذي ينص على وجود سؤال من قبل مستفيد ما يحتاج إلى إجابة عبر الإنترنت، إذ تتاح تلك الإجابة بأنماط وسبل مختلفة، وإن كان موقع مكتبة جامعة الملك فهد يتيح نموذجًا لتوجيه استفسارات المستفيدين إلا أنه يقتصر على مجتمع الجامعة، وقد تفاوتت تلك المواقع أو الصفحات في توفير وإتاحة مصادر مرجعية رقمية.

لذا فإن الدراسة الحالية ترمي إلى وضع نموذج مقترح لتقديم خدمة مرجعية، رقمية، تعاونية، سعودية، في المكتبات الجامعية الثماني الرئيسة، وسيناقش هذا النموذج مجموعة من الحقائق ، وسيبحث عن الإجابات لعدة تساؤلات سيتم طرحها، وهي تتعلق بالكوادر البشرية المقترحة لمثل هذه المشاريع من اختصاصيين أو متطوعين والإمكانات المادية من التجهيزات والبرمجيات والميزانيات المطلوبة لإنجاز الخدمة المرجوة .

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بشكل منهجي في سؤال واحد رئيس وهو:

ما السبيل لتحقيق خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية على غرار الخدمات المرجعية الرقمية التعاونية العالمية ؟

٣/١ تساؤلات الدراسة :

إن محور هذه الدراسة هو الخدمة المرجعية الرقمية وكيفية إتاحتها في المكتبات الجامعية السعودية الثماني؛ لذا ستعمد الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية :

١- ما الوضع الراهن للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية السعودية ؟

٢- ما مقومات الخدمة المرجعية بوجه عام ؟ وما مقومات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترح قيامها بين المكتبات الجامعية السعودية ؟

٣- ما مرئيات بعض المختصين والمهتمين وأصحاب التخصصات - ذات الارتباط بموضوع الدراسة في المملكة العربية السعودية - حول وجود خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ؟

٤- ما أبرز النماذج العالمية القائمة فعلياً لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية للخروج من خلالها بمواصفات ملائمة للبيئة السعودية ؟

٥- ما الكيفية أو الآلية التي سيتم تشغيل الخدمة المرجعية المقترحة من خلالها ؟ وما الدور المناط بكل مكتبة من المكتبات المشاركة ؟ ومن الجهة الملائمة لاستضافة هذه الخدمة وإتاحتها عبر الإنترنت ؟

٦- ما الضوابط التي ستحكم مقتضيات العمل في المشروع المقترح ؟

٧- ما العقبات والعوائق المتوقع مواجهتها عند تنفيذ المشروع المقترح ؟

٤/١ أهمية الدراسة ومبرراتها :

تتضح أهمية الدراسة من مضمون فكرتها المحورية التي اجتمعت عليها معظم الدراسات المختصة منذ فترات متقدمة وعادت وركزت عليها حديثاً كاتجاه عصري وهو ضرورة التعاون في المشروعات الحيوية للمكتبات ومراكز المعلومات والدخول في نسق تعاوني يجمع الجهات ذات الاهتمام المشترك ، ولعل ما يبرز هذه الدراسة المبررات الآتية :

١- يشغل موضوع الخدمة المرجعية الرقمية حيزاً كبيراً في أدبيات التخصص منذ منتصف تسعينات القرن العشرين ، يقابل ذلك ندرة في الدراسات العربية .

٢- الازدياد الكمي الملحوظ في أعداد المشروعات التعاونية عالمياً، والتي تهدف إلى تقديم خدمة مرجعية رقمية متميزة ، وأهمية مثل هذه المشاريع في ظل غيابها على المستوى المحلي .

٣- الازدياد العددي الملموس للمستفيدين من خدمات المكتبات عبر مواقع المكتبات على الإنترنت ووجود الحاجة للوصول للمستفيد أينما كان.

٤- عدم اقتصار المستفيد الحالي على ممتلكات مكتبته فقط، بل فرض مفهوم المستفيد الافتراضي الحديث نوعاً من العولمة، إذ إن أي

مستفيد قد ينتفع من مزايا مشروع مكتبة الكونجرس وغيرها ، وهكذا.

٥- اتساع سوق النظم الآلية والبرمجيات المعدة بهدف المساندة في تقديم خدمة مرجعية رقمية ، وتعدد البدائل وتوفرها لدعم مثل هذه التطورات.

٦- احتياج المستفيد لخدمة مرجعية رقمية ملائمة لاحتياجاته المعلوماتية ، ومتناسبة مع ظروف البيئة والعادات والتقاليد الاجتماعية في المملكة العربية السعودية .

٧- ازدياد التوجه العالمي نحو برامج التعليم عن بعد ، وقد تبنت الجامعات السعودية في الآونة الأخيرة هذا الاتجاه بشكل ملحوظ ، وترتبط معظم الدراسات بين برامج التعليم عن بعد من ناحية وتوافر الخدمة المرجعية الرقمية من ناحية أخرى .

١/٥ أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى الوصول لتوفير خدمة مرجعية ، رقمية ، تعاونية ، سعودية ، من خلال الأهداف الفرعية الآتية :

١- الكشف عن الوضع الراهن للخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الجامعية السعودية.

٢- الكشف عن مقومات الخدمة المرجعية الرقمية عامةً ومقومات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترح قيامها بين المكتبات الجامعية السعودية خاصةً.

٣- استطلاع آراء بعض المختصين والمهتمين بالمجال واستكشاف آرائهم حول ضرورة تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية.

٤- استعراض بعض النماذج للمشاريع العالمية العاملة في مجال الخدمة المرجعية الرقمية؛ لاستنباط مواصفات ملائمة للبيئة السعودية.

٥- التعرف إلى آلية تشغيل التصور المقترح ، وتحديد دور كل مكتبة من المكتبات المشاركة ، واقتراح الجهة الملائمة لاستضافة هذه الخدمة على خوادمها ، وإتاحتها عبر الإنترنت.

٦- تحديد الضوابط التي ستحكم تقديم الخدمة في المشروع المقترح .

٧- التعرف إلى العوائق والعقبات التي قد تحد من إنجاز المشروع.

١/٦ مجال الدراسة وحدودها :

تناولت الدراسة مجالاً محدداً، هو الخدمة المرجعية الرقمية، وأهميتها، وضرورة توفيرها من قبل المكتبات في العصر الحالي. وعليه فإن حدود الدراسة يمكن إيضاحها في الآتي :

١- الحدود النوعية : تناول نوعية واحدة من المكتبات ، وهي المكتبات الجامعية .

٢- الحدود اللغوية : تمت تغطية الموضوع باللغتين العربية والإنجليزية.

٣- الحدود المكانية : ركزت الدراسة في مجالها الجغرافي على المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، وقد تم اختيار الجامعات الثماني الرئيسة، واستبعدت الجامعات حديثة الإنشاء لعدم اكتمال بنيتها الأساسية .

٧/١ منهج الدراسة وإجراءاتها :

قامت الباحثة بالاعتماد على أكثر من منهج وأسلوب لتحقيق أهدافها ، وجمع البيانات التي تساعد في الإجابة عن استفساراتها ، ولجأت الباحثة للمراجعة النظرية الشاملة للموضوع والجهود السابقة في المجال باللغتين العربية والإنجليزية. كما استخدمت الدراسة المنهج المسحي Survey Methodology ؛ لدراسة واقع المكتبات الجامعية السعودية الثماني الرئيسة للتعرف إلى إمكاناتها ، وواقع الخدمة المرجعية بها ، ومدى إتاحة مواقعها على الإنترنت لخدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات . واستخدمت الباحثة أداة المقابلة المكتوبة من خلال توجيه مجموعة من التساؤلات لعمداء شؤون تلك المكتبات واختصاصيي المراجع بها .

كما تم استخدام أسلوب مجموعة التركيز Focus Group بقصد استطلاع آراء الخبراء في ماهية مفهوم الخدمة وفوائدها ، وإمكانية تنفيذ الفكرة في المحيط الأكاديمي السعودي ، إضافة إلى مرئياتهم حول النموذج الذي تقترحه الدراسة لتقديم خدمة مرجعية ، رقمية ، تعاونية ، سعودية ، تتقاسمها المكتبات الجامعية الثماني الرئيسة ويكون نتيجة لتوافق الجميع عليه ويعكس مرئيات الفريق .

ومجموعة التركيز Focus Group بدأت في الأساس كمصطلح يعني المقابلات المركزة Focused Interviews أو مقابلة المجموعة بعمق Group depth interviews ، تاريخياً بدأ كأسلوب بعد الحرب العالمية الثانية لتقييم تفاعل الجمهور مع برامج الراديو (**Stewart & Schamdasani, ١٩٩٠**) ، ومن ثم وجد الباحثون، وخاصة في العلوم الاجتماعية في هذا الأسلوب البحثي ، الفائدة في فهم كيفية حمل الناس آراء بعينها تجاه مواضيع أو برامج أو مشاريع(١) ؟ ولماذا؟

ويمكن تعريف هذا الأسلوب البحثي بأنه تفاعل مجموعة من المهتمين أو أصحاب الخصائص ذات الارتباط بالموضوع ويقوم أحد المهتمين بإدارة هذا التفاعل والنقاش للحصول على معلومات حول موضوع محدد .

وتؤكد ميري مارثزاك وسويل Marczak & Sewel أن مجموعة التركيز هذه عادة ما تتكون من ٧ إلى ١٠ أفراد، ليس من الضروري أن يعرف بعضهم بعضاً .

وتؤكد ميري وميج Mary & Meg على أن طبيعة التفاعل لمجاميع التركيز مع الموضوعات الملقاة نتيجة لوجود المجموعة بعضها إلى جانب بعض، كما أنها وسيلة للحصول على المعلومات سريعاً من الأفراد أصحاب

(١) Mary Marczak & Meg Sewel, Using focus Groups For Evaluation, Available at: http://www.ag.arizona-adu.fcd.cyfernet.cyfar.focus.htm(١٢-٣-٢٠٠٧).

العلاقة، وتسمح بطلب التوضيح والتعليق والشرح إضافة للمرونة الفائقة التي توفرها وتعد نتائجها سهلة الفهم والوصول للمتابعين وصناع القرار[١].

وفي هذه الدراسة كان من الأهمية بمكان الاستفادة من آراء المتخصصين والذين يشكلون مجموعة خبرات ذات صلة بالموضوع من جوانب عدة تشمل المهنيين والأكاديميين، والقطاع الخاص، وأصحاب التجربة في المجال؛ لتنعكس مجمل الخبرة هذه على طرح هذا البحث ومخرجاته.

وفي سبيل الوصول لمادة الدراسة وفقاً للمنهجية المرسومة - لابد من تكوين خلفية نظرية كافية عن الموضوع - اتبعت الباحثة الخطوات المنهجية الآتية :

١- حصر وتجميع الإنتاج الفكري المختص من خلال البحث في أدوات البحث المتنوعة، وهي على النحو الآتي :

- قائمة الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات، لمحمد فتحي عبد الهادي[٢].

- البحث في قواعد البيانات المتنوعة للإنتاج الفكري العالمي في المكتبات والمعلومات .

(١) Mary Marczak & Meg Sewel. Op. Cit.

(٢) محمد فتحي عبد الهادي **." الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات ١٩٩٧ – ٢٠٠٠م"** .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية . (١٤٢٤هـ) . ص ٧٢٨.

- الاستعانة ببعض محركات البحث والأدلة الموضوعية و بوابات المعلومات على الإنترنت .

٢- التراسل مع مكتبة الكونجرس ومكتبة الإنترنت العامة عبر البريد الإلكتروني، أو التواصل في الزمن الحقيقي مع الاختصاصيين في تلك المكتبات بهدف تحقيق التعامل العملي مع الخدمة المرجعية الرقمية، والاستفادة من آراء المختصين في هذه النماذج العالمية المتاحة.

٣- فحص الإنتاج الفكري، من خلال الاطلاع، والقراءة المتأنية، والعمل قدر الإمكان على تنوع المصادر، إذ تشتمل على مقالات دوريات، وكتب، ورسائل جامعية، وتقارير، وأعمال مؤتمرات، ومواقع على الإنترنت ... إلخ .

٨/١ مصطلحات الدراسة :

لتحديد المقصود بالمصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة فإن التعريفات الإجرائية الآتية هي المقصودة بالمصطلحات الأكثر استخداماً في الدراسة الحالية، وهي على النحو الآتي :

١ - **الخدمة المرجعية الرقمية** Digital Reference Service:

وهي خدمة معلوماتية قائمة على الإنترنت تهدف إلى تزويد المستفيدين بقدر من المعلومات من خلال الإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم ، وربطهم بالمصادر الملائمة لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية، باستخدام وسائل وبرمجيات

مختلفة، منها البريد الإلكتروني، وبرمجيات التراسل الفوري والحوار، وبرمجيات مركز الاتصال، وتقنيات الفيديو ... إلخ .

٢ - القاعدة المعرفية Q and A Knowledge - Base**:**

هي قاعدة متاحة على الإنترنت تشتمل على مجموعة من الأسئلة مزودة بإجابات وافية مكتملة ، بهدف توفير الوقت والجهد المبذول من قبل المستفيد واختصاصي المراجع على حد سواء .

٣ - اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية :

Reference Librarian in Digital environment

هو اختصاصي المراجع نفسه الذي يعمل كحلقة وصل بين المستفيد والمصادر المعلوماتية ، ولكنه يمتلك مهارات مستحدثة من جراء التقنية الحديثة ، منها مهارة الإبحار في الإنترنت والبحث عن مصادر المعلومات ، والوصول لها في أماكنها المختلفة ، وإتاحتها للمستفيدين.

٩/١ الدراسات السابقة :

يزخر مجال الخدمة المرجعية الرقمية بالعديد من الدراسات باللغة الإنجليزية يقابل ذلك ندرة في الدراسات العربية، وستعمد الباحثة في السياق الآتي إلى عرض الدراسات المرتبطة بالموضوع ، بادئة بالدراسات العربية ، ثم الإنجليزية ، مستعينة بالترتيب الزمني ، ويتضمنه الترتيب الهجائي .

١/٩/١ - أولاً : الدراسات العربية :

١ - **إيمـان فاضـل الـسامرائي** . " الاتجاهـات الحديثـة فـي الخـدمات المرجعية/ خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومـات " . **المجلة العربية للمعلومات** . مج ١٦ . ع١ . (١٩٩٥م) . ص ٦٥-٨٥[١].

تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية، وعملت على رسم إطار تاريخي لظهور ذلك المفهوم ، ورصدت التاريخ الموافق لتاريخ نشأة تخصص المكتبات في العالم، وهو عام ١٨٧٦م مستشهدة بما أورده صاموئيل جرين في مقالته التاريخية الشهيرة المعنونة : Personal Relation Between Librarian and readers. والتي ركز فيها على أن مهام المكتبي لا تقتصر على بناء وتكوين المجموعات فحسب ، إنما تمتد لتشمل تقديم خدمات موجهة للمستفيد تتفق مع ميوله ، ورغباته ، واحتياجاته المعلوماتية ، ثم تتبعت التطورات في مجال الخدمة المرجعية زمنياً . وركزت على أن عام ١٩٦٠م اتضحت فيه معالم مفهوم الخدمة المرجعية وبدأ تداوله على ساحة التخصص كمفهوم حيوي قائم بذاته .

كما استعرضت الدراسة مصطلح الخدمة المرجعية وارتباطه بمصطلح خـدمات المعلومـات ، وتوصـلت إلـى صـعوبة وجـود حـدود فاصـلة بـين المصطلحين في ظل التطورات المتلاحقة، واستعرضت تعريف موسوعة جمعيـة المكتبـات الأمريكيـة لمفهـوم الخدمـة المرجعيـة الـذي ركـز علـى أن

(١) **إيمان فاضل السامرائي** . " الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية / خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات " . **المجلة العربية للمعلومات** . مج ١٦ . ع١ . (١٩٩٥م) . ص ٦٥-٨٥ .

الخدمة المرجعية تعمل على تقديم العون للمستفيد ، للاستفادة من المصادر المتاحة بالمكتبة ، وذلك عن طريق اختصاصي المراجع الذي يمثل حلقة الوصل بين المصادر والمستفيد؛ إذ عليه أن يحلل أسئلة المستفيدين المرجعية ، ويحيلهم للمصدر المعلوماتي الملائم للإجابة عنها . كما ركزت الدراسة نقلاً عن جميس توماس، على أهداف الخدمة المرجعية الذي حصرها في هدفين هما :

١- ضرورة إتاحة مصادر المكتبة للاستخدام والاستفادة منها من قبل مجتمع المستفيدين كافة بأسرع وقت ، وأسهل الطرق.

٢- قوة الخدمة المرجعية تكمن في تحديد أماكن وجود المعلومات المرغوبة من قبل المستفيدين ، أو بمعنى آخر التحديد الدقيق لمصادرها.

كما تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية من وجهة نظر Sheehy التي تؤكد أن المفهوم الشامل للخدمة المرجعية يتضمن كل الأعمال التي تتم في قسم المراجع لتقديم العون للمستفيد في الحصول على إجابة لاستفساره ، ولكنها قرنت هذه المساعدة بما هو متاح من مصادر داخل جدران المكتبة ، وهذا يرتبط بالمفهوم التقليدي، كما أكدت الدراسة أن التطورات التقنية الحديثة عملت على تقليص هذا المفهوم وإزالته .

كما استعرضت الدراسة وجهة نظر وليم كاتز William Katz في تناول مفهوم الخدمة المرجعية ، إذ إنه اعتبرها عملية قائمة على التفاعل وتبادل الاتصال بين المستفيد واختصاصي المراجع الذي يلعب دور المترجم ، من

خلال تحليل استفسار المستفيد ، وتحويله إلى عناصر دقيقة للبحث عنها ومضاهاتها مع ما هو متاح في مصادر المعلومات . وذهبت الدراسة إلى أن هذه النظرة تتواكب مع مجريات التطورات التقنية التي تفاعلت مع الخدمة المرجعية ، ووفرت لها بيئة إلكترونية أتاحت نقل السؤال المرجعي عبر قناة اتصال وتحويله لأقرب مصدر للإجابة عنه ، كما استعرضت الدراسة أنواع الخدمات المرجعية من خلال خلفيات علمية وثقافية متعددة . وتناولت الدراسة الجهات التي تتيح خدمات مرجعية ، وركزت على سمة رئيسة هي غلبة الطابع التجاري على تلك الجهات ، وعدم اقتصارها على المكتبات ومراكز المعلومات . كما استعرضت الدراسة مستويات الخدمة المرجعية وناقشت التطورات والتيارات الحديثة في الخدمة المرجعية ولخصتها في ثلاثة تطورات رئيسة :

١ - التطورات الاقتصادية.

٢ - احتياجات المستفيدين وطبيعتها المتغيرة.

٣ - التطورات التقنية.

وذهبت الدراسة إلى أن هناك تداخلات بين التطورات الثلاثة؛ إلا أنها ذهبت إلى أن معظم الآراء والدراسات أجمعت على أهمية العامل الثالث ، وهو التطورات التقنية، من خلال ثورة الحاسبات الآلية ، وبالذات الشخصية ، وثورة الاتصالات عن بعد .

واستعرضت الدراسة الاتجاهات المستجدة من جراء التطور التقني في مجال الخدمة المرجعية وبلورتها في أحد عشر اتجاهاً ، وهي على النحو الآتي:

١- نشوء جهات غير مرتبطة بالمكتبات ومراكز المعلومات ، ويغلب عليها الطابع التجاري تتيح خدمة مرجعية.

٢- التركيز على إتاحة الوصول إلى المعلومات في مصادرها المختلفة من قبل المكتبات أكثر من الاهتمام باقتناء تلك المصادر داخل المكتبات.

٣- الاتجاه نحو استخدام الحاسبات الشخصية وارتباط الجهات بشبكات تعاونية ورواج ضرورة تقاسم المصادر والإعارة التعاونية.

٤- ظهور مفهوم مكتبات بلا جدران ، إذ لم تعد الخدمة تقتصر على ما تمتلكه المكتبة داخل جدرانها ، إنما أدى مفهوم الشبكات السابق إلى توسيع نطاق المصادر وإتاحتها للرواد.

٥- التغيير الملموس في إستراتيجية المكتبات المرتبطة ببناء المجموعات وتكوينها، مع التركيز على مبدأ الإتاحة بصورة أكبر.

٦- التركيز على خدمات معلومات إلكترونية مرتفعة الجودة ، وسريعة ودقيقة في الوقت ذاته .

٧- التغيير في صورة اختصاصي المراجع التقليدي، إذ تحول إلى استشاري معلومات يتعمق في مصادر المعلومات ويبحر فيها للحصول على إجابات مرجعية موسعة عالية الجودة والموثوقية.

٨- رواج مفهوم التسويق وتطبيق عناصره المختلفة في مجال الخدمة المرجعية.

٩- الاتجاه المتزايد نحو التعاون واقتسام المصادر للتغلب على ضآلة الميزانيات المعتمدة وملاحقة التطورات التقنية .

١٠- الاتجاه نحو العالمية في إتاحة الخدمات المعلوماتية، من خلال مجهودات الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA لتيسير إتاحة تبادل المعلومات والبيانات إلكترونياً، وتحقيقاً لمبدأ التدفق الحر للمعلومات ، ولتقليص مبدأ أن المعلومات سلعة تباع وتشترى ، وتعزيزاً لدور المكتبات ومراكز المعلومات في إتاحة خدمات معلوماتية مجانية .

١١- التركيز على خدمات الاتصال المباشر .

كما تناولت الدراسة الآراء المتحفظة حول الخدمة المرجعية ، وكيفية التعامل مع التقنية من خلال هذه الآراء المتحفظة.

٢ - **خالد عبد الرحمن الجبري** . " خدمات المعلومات في مكتبة معهد الإدارة العامة ". **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** .- مج٥. ع١. (المحرم - جمادى الآخرة . ١٤٢٠هـ/ مايو - أكتوبر ١٩٩٩م) . ص ٧١-٨٨[١].

(١) **خالد عبد الرحمن الجبري** . " خدمات المعلومات في مكتبة معهد الإدارة العامة " . **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** .- مج٥. ع١. (المحرم- جمادى الآخرة . ١٤٢٠هـ / مايو -أكتوبر ١٩٩٩م) . ص ٧١-٨٨ .

استهل الكاتب دراسته بالتأكيد على ثورة المعلومات وما صاحبها من احتياجات معلوماتية متزايدة ، وتداخل القطاعات الموضوعية ، وتعدد أشكال المعلومات ولغاتها، وأوضح أن مكتبة معهد الإدارة - وهي المكتبة مجال الدراسة - قد استوعبت هذه التغييرات ، إذ تعد أكبر مكتبة متخصصة في المملكة العربية السعودية ، وعملت على تطوير إمكاناتها وخدماتها المعلوماتية . وركز الباحث على استعراض خدمات المعلومات المتاحة في مكتبة معهد الإدارة، وهي : الخدمة المرجعية ، وخدمة الإعارة، وخدمات الإعارة بين المكتبات ، وخدمة حجز الكتب ، وخدمة استدعاء الكتب المعارة ، وخدمة إرشاد القراء ، وخدمات التدريب والعلاقات ، وخدمة الاستنساخ ، وخدمة الإحاطة الجارية.

وقد أوضحت الدراسة أن مكتبة معهد الإدارة تهدف من خلال إتاحة الخدمة المرجعية إلى توجيه الباحثين إلى أنسب الطرق للحصول على المعلومات الملائمة لاحتياجاتهم العلمية ، والمعلوماتية ، من خلال أيسر الطرق وأسرع وقت ممكن، كما أن المكتبة أتاحت فريقاً من المختصين لتقديم الإجابات للرواد عن استفساراتهم المرجعية؛ من خلال توفير مصادر مرجعية متنوعة ما بين ورقية أو مطبوعة ، وقواعد بيانات متاحة على الخط المباشر ، أو على الأقراص المدمجة لتشكل مجموعة بؤرية لاختصاصي المراجع تعينه في الحصول على الإجابات المرجعية الملائمة وتقديمها للمستفيدين ، كما أن المكتبة استغلت تقنيات الإنترنت ، واستخدمت تقنية البريد الإلكتروني من خلال تخصيص عنوان بريدي للمكتبة يوجه المستفيد سؤاله من خلاله ، ومن ثم يحصل على الإجابة إما من خلال البريد العادي ، أو البريد الإلكتروني . كما أن المكتبة لا تقتصر في تقديم الإجابات

فقط، على ما تملكه أو تقتنيه من مصادر، إنما تتيح توجيه السؤال لجهات أخرى لها اهتمام مشترك لتوسيع دائرة التجارب والمعارف والمهارات وتوفير إجابة وافية للمستفيد.

٣ - **زين عبد الهادي** . " النظم الخبيرة وتطبيقاتها في الخدمات المرجعية في المكتبات". **ورقة بحث قدمت للمؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف وقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب -جامعة القاهرة** . القاهرة (١-٤ نوفمبر) . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية . (١٩٩٩م) . ص ١٦٤-١٨٠[١].

تناولت الدراسة تعريف النظم الخبيرة ونشأتها التاريخية واستعرضت أكثر من تعريف، ولخصت السمات المشتركة بين عناصر تلك التعريفات فيما يأتي :

- تعد النظم الخبيرة نوعاً من برامج الحاسب .
- تتفرع النظم الخبيرة عن قطاع معرفي أشمل ، وهو علم الذكاء الاصطناعي .
- تعمل النظم الخبيرة على تقديم حلول للمشكلات .

---

(١) **زين عبد الهادي** . " النظم الخبيرة وتطبيقاتها في الخدمات المرجعية في المكتبات" . **ورقة بحث قدمت للمؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف وقسم المكتبات والوثائق والمعلومات** بكلية الآداب جامعة القاهرة . القاهرة (١-٤ نوفمبر) . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية . (١٩٩٩م) . ص ١٦٤-١٨٠.

- تتناول النظم الخبيرة قطاعاً محدداً من المجالات المعرفية.

- تضاهي النظم الخبيرة طرق عمل الخبراء من البشر.

واستعرضت الدراسة الاختلافات بين النظم الخبيرة وبين النظم الآلية التقليدية من خلال عدة عناصر أو أوجه، وهي طبيعة المجال وإمكانية التعديل والتلاؤم مع احتياجات كل مستفيد على حدة، ونوعية البيانات، والسببية، وسهولة التعامل، والصيانة، والتحديث، ولغات البرمجة، ونوعياتها، والمعلومات، والمعرفة، والتطوير .

واستعرضت الدراسة النشأة التاريخية للنظم الخبيرة ، وأرجعت ذلك إلى الخمسينات من القرن العشرين الذي ظهرت فيه بدايات لغات التعامل مع الذكاء الاصطناعي مثل لغة البرمجة IPL . وذهب الكاتب إلى أن منتصف الستينات يعد تاريخ الظهور الفعلي للنظم الخبيرة بظهور نظام (دندرال) عام ١٩٦٥م ، ثم توالى ظهور النظم في تخصصات وقطاعات علمية مختلفة.

ثم تناولت الدراسة وضع النظم الخبيرة في مجال المكتبات والمعلومات ونشأتها التاريخية ، وذهب الكاتب إلى عدم اتفاق الدراسات في تحديد تاريخ معين لظهور النظم الخبيرة في مجال المكتبات ، إلا أن أحد الباحثين (كافاناه) Cavanagh يذهب إلى أن أول نظام خبير تم تطبيقه في مجال المكتبات يعود لعام ١٩٦٧م، وقد اختص النظام بتناول شئون الخدمة المرجعية والرد على الاستفسارات . كما قدمت الدراسة مسحاً للنظم الخبيرة في مجال المكتبات والمعلومات من خلال قواعد البيانات المباشرة ،

ووصلت إلى تحديد أهم الحقول التي تم تناولها من خلال النظم الخبيرة في مجال المكتبات ، واحتلت الخدمة المرجعية وخدمة الرد على الاستفسارات المرتبة الثالثة بنسبة ١٢,٦٠% . وسلطت الدراسة الضوء على وضع النظم الخبيرة وتعاملها مع الخدمات المرجعية ، إذ ترجح أنه تم تطوير الخدمات المرجعية في نهاية القرن التاسع عشر لتوجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات الملائمة لتلبية احتياجاتهم . وأوضحت الدراسة أن النظم الخبيرة عندما تتعامل مع الخدمات المرجعية فإنها تركز على العناصر الآتية:

- توجيه المستفيدين وإرشادهم إلى مصادر مرجعية معينة .
- تقديم حقائق محددة .
- إتاحة معلومات متنوعة عن المكتبة أو مركز المعلومات .

واستنتج الكاتب أن التركيز على النظم الخبيرة في مجال الخدمات المرجعية يعود لعدة مبررات، منها ما يأتي :

- النقص في أعداد الخبراء في مجال الخدمات المرجعية.
- الزيادة المطَّردة في أعداد المستفيدين الذين يرغبون في الحصول على معلومات معينة في وقت محدد ومتقارب جداً.
- ضآلة عدد الاختصاصيين مقارنة بطول ساعات العمل .
- التدني في مستوى مخرجات الخدمة المرجعية بالمكتبة .

وعرضت الدراسة تساؤلاً أثارته الباحثة آن موريس، نصه : هل النظم الخبيرة هي البديل الأمثل أو العلاج الناجع لمشكلات الخدمات المرجعية ؟

وقد ركزت الباحثة ذاتها في إجاباتها على صعوبة تطبيق النظم الخبيرة في الخدمات المرجعية ، وأرجعت ذلك لعدة عوامل منها :

- غياب التعليمات الظاهرة للمراجع.
- نقص أو ندرة البيانات التفصيلية للخدمة المرجعية وعملياتها .
- قلة المعرفة بنوعيات المستفيدين .
- العوائق المصاحبة لتحديد نوعية المعرفة التي يجب أن يشملها النظام الخبير.

كما استعرضت الدراسة مزايا استخدام النظم الخبيرة وسلبياتها في مجال المكتبات والمعلومات.

واختتم الكاتب دراسته بنداء للمكتبات العربية يطالب فيه بضرورة ملاحقة ركب التطورات التقنية في مجال النظم الخبيرة للاستفادة من الكوادر البشرية الضئيلة في عمليات أخرى ، ولتقديم الإجابات عن الاستفسارات المختلفة للمستفيدين .. وما إلى ذلك.

٤ - **زين عبد الهادي** . "المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات" . **عالم المعلومات والكتب والنشر**. مج١. ع١ . (يوليو ١٩٩٩م) . ص ١٠٧ – ١٢٨[١].

(١) **زين عبد الهادي** . " المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات " . **عالم المعلومات والكتب والنشر** . مج١ . ع١ . (يوليو ١٩٩٩م) . ص ١٠٧ –١٢٨ .

تناولت الدراسة المواقع المرجعية المتاحة على الإنترنت من حيث ماهيتها، ومميزاتها، وصفاتها، وأكدت على أن المفهوم المرجعي الموسوعي عاد مجدداً نتيجة للتطورات التقنية . وأصبح هناك تداخل نوعي وموضوعي فيما بين الأشكال والمصادر المرجعية من قواميس ودوائر معارف وأدلة ... إلخ، وأضيفت لها سمة حيوية، وهي إمكانية التفاعل مع ما هو مسجل بها من معلومات بأشكالها المختلفة الصوت والصورة ... إلخ . وازدادت أهمية محركات البحث التي اتخذت مفهوماً أقرب إلى الموسوعة، إذ تتيح البحث باستخدام اللغة الطبيعية، وإرسال الاستفسار من قبل المستفيد عبر الإنترنت والبحث له عن إجابة، إما باستخدام النظم الخبيرة، أو الكفاءات البشرية والخبراء . وأدَّت الشركات التجارية دوراً بارزاً في هذا المجال، ولم تعد الخدمات المرجعية مقتصرة على المكتبات، إنما امتدت لتشمل الشركات التجارية مثل ASK Jeeves . وقد تناولت الدراسة مجموعة مكونة من ٨١ موقعاً مرجعياً، تم حصرها في الفترة الواقعة بين ١٩٩٨- ١٩٩٩م وجميعها مواقع إنجليزية.

وتطرقت الدراسة لفئات المصادر المرجعية وأشكالها والتداخل بينها، وعقدت مقارنة بين المرجع المطبوع والموقع المرجعي، من حيث عدة نقاط، وهي :

السعة النوعية ومدى ارتباطها بالمادة المرجعية وطريقة التنظيم والبحث، والسعة والكمية ومداها، والسعة الزمنية ومداها، والسعة المكانية ومداها، ووسائل المساعدة المعينة للوصول للمعلومات، والنواحي الشكلية، وفلسفة الاقتناء التي تحكم الحصول على المرجع .

وتعرضت الدراسة لضرورة إلمام الطالب الجامعي المختص في مجال المكتبات والمعلومات بمجموعة من المهارات يستقيها من خلال مقرر المراجع العامة والمتخصصة ، إذ لابد من تغيير جذري لمحتويات المقرر بحيث يتناسب والتطورات التقنية المتلاحقة ، وعرضت الدراسة المهارات المطلوبة منها ما يأتي:

- التعامل مع المراجع بمنطقية عالية تكفل الفهم العميق لتداخل المصادر المرجعية نوعياً وموضوعياً بسبب التطورات التقنية.
- إدراك كيفية التعامل مع النصوص الفائقة ومحركات البحث.
- الإلمام بكيفية التعامل مع تقنيات الإنترنت والبروتوكولات المختلفة .

وألحقت بالدراسة قائمة بالمواقع المرجعية على الإنترنت، مرتبة هجائياً باسم الموقع، مع نبذة مختصرة لكل موقع .

٥ - **حسن بن عواد السريحي** . " قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز : دراسة حالة ". **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** . س٢٢. ع٤. (أكتوبر ٢٠٠٢م/ رجب ١٤٢٤هـ) . ص ٣١-٥٢[١].

استعرضت الدراسة دور المكتبات الجامعية وهدفها الرئيس في تقديم خدمات معلوماتية لروادها، وإحدى هذه الخدمات هي الخدمة المرجعية من خلال إتاحة مصادر مرجعية يقوم عليها اختصاصي مراجع يلعب دور

---

(١) **حسن بن عواد السريحي** . " قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز : دراسة حالة ". **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** . س٢٢.ع٤.(أكتوبر ٢٠٠٢م/ رجب ١٤٢٤هـ) . ص ٣١-٥٢ .

الوسيط بين المستفيد وما يحتاجه من معلومات مسجلة داخل المصادر المرجعية . وركزت الدراسة على أن الخدمة المرجعية تأثرت تأثيراً واضحاً بالتطورات التقنية المتلاحقة، وبالذات بظهور الوسيط المتشعب صاحب الإمكانات التفاعلية والترابطية، وهو شبكة الإنترنت . وتناولت الدراسة وضع قسم المراجع في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بهدف تقييم ذلك الوضع من خلال مجموعة من النقاط، هي : موقع القسم ومساحته، والأثاث والتجهيزات، والميزانية المعتمدة، وحداثة المصادر والتنظيم المستخدم والخدمات المتاحة والتقنيات المتبعة، والعاملون في القسم . وقد تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية من زوايا مختلفة حسب ما ورد في الإنتاج الفكري المختص العربي والأجنبي، وتطرق لمهام قسم المراجع في المكتبات الجامعية .

وركزت الدراسة على ندرة الدراسات العربية في المجال، مقابل وفرته في الإنتاج الإنجليزي ، إذ تنوعت الدراسات وتناولت مفاهيم جديدة للخدمة المرجعية ، منها : المراجع الجاهزة، والمراجع الافتراضية، واستخدام تقنيات الربط الشبكي ، وتوفير المعلومات والإجابات للمستفيدين عبر البريد الإلكتروني، دون الحاجة لزيارة المكتبة في الواقع الملموس، إنما من خلال موقع المكتبة الافتراضي على شبكة الإنترنت يستطيع المستفيد توجيه سؤاله، والحصول على إجابات موسعة لا تقتصر على إمكانات ومصادر وخبراء المكتبة فقط ، إنما تمتد للاستفادة من المصادر المرجعية المتناثرة على شبكة الإنترنت ، والاستفادة من الخبراء الافتراضيين .

كما أكدت الدراسة على أن دول العالم المتقدم لاحظت تدنياً ملحوظاً في ارتياد الأفراد لقسم المراجع في المكتبات في الواقع المادي الملموس ، يقابله

ارتفاع في نسبة ارتياد الموقع من خلال شبكة الإنترنت ، وذلك يعود لعوامل كثيرة لمسها المستفيد منها سرعة الإجابة، واتساع التغطية وشمولها، والدقة ... إلخ، كما ظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع ، مما يحقق التفاعلية والفورية للمستفيد .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، منها ما يأتي :

- تركيز الدراسات الأجنبية على دور التقنية وتحديداً الإنترنت والمصادر الرقمية في تعزيز العمل المرجعي وإتاحته وبالذات في مجال المكتبات الأكاديمية .
- الضعف الملموس في حجم المجموعات المرجعية المتاحة بالمكتبة باللغتين العربية والإنجليزية على حد سواء، وافتقارها إلى التحديث .
- افتقار قسم المراجع بالمكتبة مجال الدراسة إلى وجود سياسة ذات بنود واضحة تحكم عملية الخدمة المرجعية، وتنظم طرق إتاحتها.

واختتمت الدراسة بجملة من التوصيات، منها ما يأتي :

- ضرورة ربط قسم المراجع بالإنترنت مباشرة للاستفادة من الخدمات المرجعية المتاحة.
- دعم المخصصات المالية وتوجيهها لتطوير قسم المراجع .
- الحاجة الملحة إلى تطوير وتفعيل دور موقع المكتبة على الإنترنت لتقديم خدمات مرجعية متطورة .

- الارتقاء بالمستوى المهني للعاملين في قسم المراجع من خلال التأهيل التدريبي وبرامج التعليم المستمر .

٦ - **غادة عبد الوهاب عبد الحميد أصيل** . " التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية (خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات) " . **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع١٨ . مج٩ . (٢٠٠٢م) . ص ١٩٩ – ٢١٣[١].

بدأت الدراسة بربط المفهوم التقليدي للخدمة المرجعية بمكان أو حيز مادي يرتبط بمقتنيات مكتبة ما من مصادر مرجعية . واستعرضت تعريف جمعية المكتبات الأمريكية للخدمة المرجعية . وأوضحت أنها تقوم على ثلاثة محاور رئيسة :

١- توفير المعلومات للمستفيد أو تقديم العون له لإيجاد تلك المعلومات .

٢- تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة .

٣- الإرشاد والتوجيه المستمر للمستفيدين، والمرتبط باختيار المصادر الملائمة لاحتياجاتهم المعلوماتية المتباينة .

كما استعرضت الدراسة أن المفهوم التقليدي المرتبط بالمكان للخدمة المرجعية تلاشى وزال جراء التطورات التقنية التي أحدثت تغييراً جذرياً في مفهوم الخدمة المرجعية ، إذ لم تعد المكتبات تهتم بالاقتناء أو ملكية

---

(١) **غادة عبد الوهاب عبد الحميد أصيل** . " التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية (خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات) " . **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع١٨. مج٩. (٢٠٠٢م) . ص ١٩٩ – ٢١٣.

المصادر فقط ، إنما بإتاحتها أينما كانت والوصول إلى المعلومات المسجلة بداخلها ، وأدت تلك التغييرات إلى ظهور مسميات جديدة للخدمة المرجعية الرقمية منها :

- Digital Reference services.
- Virtual Reference shelf.
- Virtual Reference Desk.
- Online Reference services

كما استعرضت الدراسة التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية. وأكدت على أن الإنترنت أتاحت نمو الخدمة المرجعية من خلال عدة أشكال وجهات، منها مواقع المكتبات، إذ أتاحت المكتبات - خاصة الكبرى - خدمة الرد على الاستفسارات من خلال مواقعها . وظهر ما يسمى بـ Ask a Question أو ASK a librarian من خلال استخدام تقنيات مختلفة، منها البريد الإلكتروني أو نموذج خاص مصمم يعرف بـ web form ، ومن خلال الأسئلة متكررة الطرح FAQs ، ومن خلال تكوين أرشيف للأسئلة والإجابات المرجعية المتكررة لضمان توفير الوقت والجهد . واستعرضت الدراسة المكتبات التي تتيح من خلال مواقعها خدمة الرد على الاستفسارات، منها مكتبة الإنترنت العامة ، وتناولتها من حيث النشأة وتقنية تشغيل تلك الخدمة بها، وسير عملية السؤال والإجابة المرجعية، وسياسة المكتبة في الرد و الفترة الزمنية المستغرقة، كما استعرضت شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضي VRD Virtual Reference Desk net work من حيث نشأتها ،

والجهات المشاركة في تشكيلها ، كما استعرضت الدراسة نمطين للخدمة المرجعية الرقمية وهما :

- البريد الإلكتروني E-mail.
- المحادثة Chatting.

ثم تناولت النشر الإلكتروني وعلاقته بنشر المصادر المرجعية على الإنترنت. وذهبت إلى إن المصادر المرجعية ليس لها رواج واسع على الإنترنت لسببين هما :

- حق النشر، إذ إن الناشر هو فقط من يملك قرار إتاحة المصدر المرجعي على الخط المباشر أم لا .
- يرتبط بالناحية المادية والربح ، إذ ترى الباحثة أن إتاحة المصدر المرجعي بصورة مجانية على الإنترنت سيؤثر بالضرورة على الربح للناشر .

واستعرضت بعض المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت ، ثم عرجت على النشر الإلكتروني من خلال الأقراص المدمجة وتناولت تأثير التطورات المعاصرة على الخدمة المرجعية بشقيها السلبي والإيجابي .

ومن التأثيرات السلبية ما يأتي :

- التخلي عن الخدمة المرجعية التقليدية المتاحة في المكتبة في الواقع المادي.

- غياب التواصل والتفاعل بين المستفيد واختصاصي المراجع في الشكل الجديد للخدمة المرجعية الرقمية؛ إذ كان لا يمثل مشكلة تذكر في الخدمة المرجعية التقليدية نتيجة لوجود المقابلة المرجعية .

أما التأثيرات الإيجابية فتكمن في الآتي :

- التحول الجذري في مفهوم اختصاصي المراجع من الإرشاد والتوجيه والتعامل مع المصادر المطبوعة إلى الانفتاح على البيئة الرقمية، والإلمام بمجموعة من المهارات البحثية والعلمية للوصول للمعلومات المتاحة في المصادر الرقمية وإتاحتها للمستفيدين.
- الاستفادة القصوى للمستفيد ، وذلك من خلال تنوع مصادر المعلومات من حيث أشكالها وعددها ، إذ لم يعد يقتصر على ما تملكه مكتبته ، إنما امتد لما هو أوسع . كما أتاحت لـه التقنية توجيه الأسئلة الخاصة ، وتوسيع دائرة نطاق الإجابة ، إذ من الممكن أن يحصل على إجابات مختلفة من أكثر من طرف . كما استعرضت الدراسة مزايا البريد الإلكتروني ، ومنها : الاقتصاد ، وخفض تكلفة الاتصالات الهاتفية ، والتغلب على عامل الوقت والزمن ، إذ من الممكن إرسال الرسالة في أي وقت على مدار اليوم .

كما تناولت الدراسة مزايا النشر الإلكتروني بشقيه على CD-ROM أو على الإنترنت ، ومنها:

- الاستفادة من تقليص حجم الحيز.
- التغلب على مشكلة ارتفاع أسعار المطبوعات .
- السرعة في تلبية احتياجات المستفيدين وإشباع رغباتهم متزامنة مع

الدقة والكفاءة.

- إتاحة بدائل متعددة للبحث واسترجاع المعلومات.

٧ - **فائقة حسن** . " تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة " . **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع ١٨. مج٩ . (٢٠٠٢م) . ص ١٤٧-١٧٠[١].

ركزت الدراسة على الزيادة الكمية في حجم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية التي فرضت بدورها تساؤلات عدة حول كيفية اختيار هذه المصادر، واقتنائها في المكتبات ومراكز المعلومات ؟ وكيف يمكن تقييمها ؟ وهل يتم استخدام العناصر ذاتها المستخدمة في تقييم المصادر المرجعية المطبوعة، أم هناك عناصر أخرى ؟ هل هناك جوانب اتفاق أو اختلاف ... إلخ ؟ وتناولت الدراسة تعريف مصادر المعلومات المرجعية، وأوضحت أن هناك العديد من التعريفات، ولكن لا يوجد تعريف محدد لمصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية، لذا صاغت الباحثة تعريفاً إجرائياً نصه ما يأتي : أن مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية هي مصادر معلومات مرجعية متاحة على وسيط يتم التعامل معه بواسطة الحاسبات الإلكترونية وعن طريق شبكات، سواءً أكانت محلية أو عالمية، وتضم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت، أو المتاحة على

---

(١) **فائقة حسن** . " تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة " . **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع ١٨. مج٩ . (٢٠٠٢م) . ص ١٤٧-١٧٠.

أقراص مدمجة.

وذهبت الدراسة إلى أن مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية تجتمع مع المصادر المرجعية المطبوعة في توافر سبل الوصول إلى المعلومات بأقصى سرعة ويسر، ولكنها تتفوق على المصادر المرجعية المطبوعة في إمكانات الربط وتعدد طرق البحث وأشكال الاسترجاع، ويحسب لها عامل السرعة والمرونة والدقة .

وذهبت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق من الناحية الوظيفية بين مصادر المعلومات المرجعية المطبوعة والأخرى الإلكترونية . كما استعرضت الدراسة نشأة وتطور مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على أقراص مدمجة وانتشارها ابتداء من عام ١٩٧٩م وتناولت التأثيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء لاستخدام مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية وصنفت السلبيات إلى سلبيات عامة مشتركة وسلبيات مرتبطة باستخدام الأقراص المدمجة وسلبيات مرتبطة باستخدام شبكة الإنترنت منها :

- افتقار بعض المصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت إلى الدقة، واشتمال بعضها على معلومات خاطئة في بعض الأحيان ، كما أنها لا تتصف بالشمولية والحداثة .
- التغيير السريع في بعض مواقع مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت واختفاء بعضها وظهور مصادر مرجعية أخرى محلها

دون الإشارة إلى ذلك؛ مما يعرقل فكرة إعداد دليل بعناوين المواقع التي تشتمل على مصادر معلومات مرجعية .

كما ناقشت الدراسة ضرورة توافر معايير لتقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية، إذ إن الوسيط الإلكتروني فرض توافر معايير لم تكن معروفة في الوسيط المطبوع ، واستعرضت أهم التجارب والآراء الواردة في تحديد عناصر لتقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية لخصتها في الآتي:

١- المسئولية، وتنقسم إلى : المسئولية الفكرية، والمسئولية المادية Authority .

٢- المجال Scope ، ويشتمل هذا المعيار على ستة عناصر، هي :

أ- المجال الكمي.

ب- المجال الزمني.

ج- المجال المكاني.

د- المجال اللغوي.

هـ- المجال الشكلي.

و- المجال الموضوعي.

٣- القدرة الاسترجاعية Retrieval Capabilities.

٤- دعم المستفيد User Support.

٥- المعلومات information.

٦- المتطلبـات الماديـة والتجهيـزات Hard ware / Soft ware Requirements.

٧- الجوانب الشكلية Physical Description.

٨- التكاليف Costs.

وقامـت الدراسـة بتطبيـق المعـايير الـسابقة علـى مجموعـة مـن مـصادر المعلومـات المرجعيـة الإلكترونيـة بشكليها المتـاح علـى أقـراص مدمجـة، أو على شبكة الإنترنـت . وقد تم توخي التنوع فيها من خلال مراعاة التنوع اللغوي وتنـوع أشكال مصادر المعلومـات المرجعيـة مـن كـشافات وقـواميس ودوائر معارف ... إلخ، كذلك مراعاة التنوع الموضوعي مثل : الزراعـة، الموسيقى، المكتبات، والمعلومات ... إلخ . وتمت مراعاة عامل الوقت، إذ تم اختيار المصادر ذات التاريخ الطويل ، وتلك التي تحتاج لأجهزة وبـرامج تشغيل مختلفة. بلغ عدد المصادر ثلاثين مصدراً مرجعياً إلكترونياً ، ومـن خلال إجراء تجربة فعلية وقياس المعايير تم التوصل لمجموعة نتائج، منها :

- مقدرة اختـصاصي المراجع علـى التعامل مع الحاسبات الإلكترونيـة وشـبكة الإنترنـت تعكـس إمكانيـة اسـتخدامه لمـصادر المعلومـات المرجعية والوصول إلى المعلومـات المتاحـة بها بأيسر الطرق وأقل وقت ممكن.

- أوضـحت التجربـة أن مـصادر المعلومـات المرجعيـة الإلكترونيـة العربية أقل بكثير من المصادر ذاتها المتاحة باللغة الإنجليزية .

- تجتمع مصادر المعلومات المرجعية المطبوعة والإلكترونية ، على حد سواء ، في عناصر التقييم الآتية : المسئولية، والمجال، والمعلومات، والجوانب الشكلية التي تشتمل عليها كل منها .
- تنفرد مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية في عناصر التقييم الآتية: القدرة الاسترجاعية، ودعم المستفيد، والمتطلبات المادية، والتجهيزات.

٨ - **محمد جعفر عارف ومحسن السيد العريني** . " مكتبة الإنترنت العامة نموذج للمكتبات الرقمية : دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها ". **الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات** . ع١٨.مج٩ . (٢٠٠٢م). ص ٢٣-٣٩[١].

ركزت الدراسة على أن الإنترنت وفرت بيئة ومجالاً خصباً لنمو مشاريع المكتبات الرقمية مستشهدة بالأمثلة الحية القائمة في دول العالم المتقدم كالولايات المتحدة الأمريكية وغيرها، واستعرضت الدراسة مفهوم المكتبة الرقمية . وذهبت إلى عدم وجود مفهوم واحد مقنن ومجمع عليه من قبل المختصين ، إنما هناك بعض الجهود الفردية التي تصدت لوضع تعريف للمكتبة الرقمية، كما اشتركت بعض المصطلحات على سبيل الترادف مع هذا المصطلح مثل المكتبة الافتراضية والمكتبة الإلكترونية ... إلخ.

---

(١) **محمد جعفر عارف ومحسن السيد العريني** . " مكتبة الإنترنت العامة نموذج للمكتبات الرقمية : دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها ". **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع١٨. مج٩ . (٢٠٠٢م). ص ٢٣-٣٩.

وتناولت الدراسة مكتبة الإنترنت العامة نموذجًا لمكتبة رقمية متاحة على البيئة الإلكترونية، وتناولتها من حيث نشأتها؛ إذ تعود فكرة إنشائها إلى ربيع عام ١٩٩٥م . واستعرضت البيان الذي يناقش في بنوده رسالة مكتبة الإنترنت العامة، إذ تعتبر المكتبة مؤسسة عامة خدمية، وبيئة تعليمية نشأت في مدرسة المعلومات في جامعة متشيجان، وتقوم مكتبة الإنترنت العامة على مبدأ الحرية في تدفق المعلومات والمساواة في إتاحتها، وعرض الآراء ووجهات النظر المتباينة، وتعمل على تحقيق مبادئ المكتبات التقليدية ذاتها، إنما بصورة أكثر جاذبية وفاعلية ودقة، من خلال استغلال الأدوات التقنية . كما تقوم على احترام مبادئ الحقوق المكتبية .

واستعرضت الدراسة الخدمات التي تقدمها مكتبة الإنترنت، وهي مركز الخدمة المرجعية، إذ يتضمن مجموعة من مراجع جاهزة، ويشتمل على خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات المرجعية، ويتم اختيار المراجع الجاهزة وفقاً لمواصفات خاصة، وهي : الاستمرارية، وجودة التنظيم، وشمولية معالجة المعلومات بها، ووضوح بيان المسئولية . وأوضحت الدراسة أن خدمة الرد على الأسئلة المرجعية يتصدى لها مجموعة من المتطوعين أصحاب خلفيات علمية وثقافية متباينة، مما يتيح إجابات متنوعة بتنوع تلك الخلفيات، كما أن المكتبة تتيح فرصة تدريب أمناء المكتبات والمختصين ، وتتيح فرصة تدريب الطلاب الملتحقين ببرامج تعليمية في أقسام المكتبات والمعلومات بصورة فعلية، للتعامل مع الخدمة المرجعية من خلال المشاركة في تقديم الإجابات المرجعية. كما ناقشت الدراسة كلاً من سلبيات ومزايا الخدمة المعتمدة على جهود المتطوعين . وأوضحت أن مكتبة الإنترنت العامة تعمل على تشكيل قائمة بالأسئلة المرجعية المطروحة

بصورة مستمرة ، وتحفظها مزودة بإجاباتها لتنشئ بها أرشيفاً قابلاً للبحث من قبل المستفيدين، مما يعمل على توفير الوقت والجهد . وعرضت أقسام مكتبة الإنترنت العامة، وهي : قاعة الاطلاع، وقسم لخدمات المراهقين يشتمل على الفئة العمرية الواقعة بين ١٣-١٩ عامًا، وقسم للشباب، وقسم قاعة العرض، وقسم يتيح خدماته لأمناء المكتبات للارتقاء بأدائهم المهني والعمل على تطويره من خلال كشف آخر المستحدثات في المهنة. واستعرضت الدراسة العاملين في مكتبة الإنترنت العامة، ومصادر تمويلها.

وخرجت الدراسة بمجموعة من النتائج، منها :

- أن الإنترنت أتاحت إمكانيات أكبر لإنشاء مكتبات رقمية تقدم من خلالها خدمات معلومات بصورة أكثر كفاءة وفاعلية.
- أتاح توافر المصادر المرجعية على الإنترنت فرصة تقديم خدمات مرجعية متطورة .
- تنشيط الاستفادة من بعض مصادر المعلومات التي كانت غير نشطة في المكتبات التقليدية، مثل مصادر المعلومات الحكومية، والمجموعات الأرشيفية، والمجموعات الخاصة، والدوريات المتاحة على شبكة الإنترنت .

وانتهت الدراسة بجملة من التوصيات ، منها ما يأتي :

- حتمية استفادة العالم العربي من تجربة مكتبة الإنترنت العامة، والعمل على إنشاء مشاريع مماثلة للارتقاء بمستوى المهنة مع عدم إغفال خصوصية المجتمع العربي والتقاليد والثقافة العربية .

- العمل على مناقشة المسائل المادية المرتبطة بتلك المشروعات، من خلال توفير مصدر ثابت للدخل ، مما يضمن استمرار العمل وتوفير خطة تسويقية لترويج أنشطة هذه المشاريع.

- ضرورة الاستفادة من المصادر المعلوماتية القائمة فعلياً والمتاحة على شبكة الإنترنت كمجموعة رئيسة أو نواة في تشكيل مشروع مكتبة رقمية .

٩ - **سعد بن سعيد الزهري**. الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها . **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** . مج١٠. ع٢. رجب .- ذو الحجة ١٤٢٥هـ/ سبتمبر ٢٠٠٤م - فبراير ٢٠٠٥م. ص ٥٥-١٠٤[١].

ذهبت الدراسة إلى توضيح دور الخدمة المرجعية واعتبرتها أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات بجميع نوعياتها على الإطلاق . وأكدت الدراسة على أن المختصين يعملون على استغلال أي تقنية حديثة في سبيل توظيفها في مجال الخدمة المرجعية ، منها تقنية الأقراص المدمجة والإنترنت.

وتناولت الدراسة مفهوم المكتبة الرقمية ونشأتها ومميزاتها وصفاتها، منها أنها:

(١) **سعد بن سعيد الزهري**. الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها. **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** . مج١٠. ع٢. رجب . ذو الحجة ١٤٢٥هـ/ سبتمبر ٢٠٠٤ – فبراير ٢٠٠٥م. ص ٥٥-١٠٤ .

- ليست وحدة مستقلة بذاتها.

- تعمل على إتاحة الوصول للمعلومات الرقمية.

- أنها تعتمد على تقنية معينة لربط المصادر .

كما استعرضت الدراسة خصائص المكتبات الرقمية ، ومنها :

- أنها متوفرة في أي وقت ومن أي مكان يتوافر فيه جهاز حاسب آلي مرتبط بالشبكة.

- تشتمل على مصادر معلومات مختلفة الأشكال.

- تعمل على تحقيق مبدأ المشاركة في المصادر.

- تمتاز بحداثة المعلومات؛ إذ لا يوجد فارق زمني بين إنتاج المعلومة وتوافرها.

وتطرقت الدراسة لمصطلح الخدمة المرجعية الرقمية ، وأنه لا يوجد مصطلح واحد يعبر عن مفهوم هذه الخدمة ، إنما هناك نوع من الخلط وعدم وجود الحدود الفاصلة بين المفاهيم .

وتتبعت الدراسة المصطلحات الآتية وهي :

الخدمة المرجعية الإلكترونية ، والخدمة المرجعية الرقمية ، والخدمة المرجعية الافتراضية في قائمة رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس ، وفي قاعدة إميرالد . وتوصلت إلى أن كل باحث لديه مفهوم خاص ينطلق منه عند استخدام المصطلح ، إلا أن الدراسة ذهبت إلى استخدام مصطلح الخدمة المرجعية الإلكترونية باعتباره أكثر شمولية.

وتطرقت الدراسة لأنماط الخدمة المرجعية الإلكترونية منها البريد الإلكتروني ، وبرمجيات الحوار ، والمحادثة.

واستعرضت الدراسة أهداف الخدمة المرجعية الإلكترونية ، وفوائدها كما تناولت البرمجيات المستخدمة ، وقدمت مقارنة بين الشركات المنتجة لبرمجيات الخدمة المرجعية الإلكترونية.

وتطرقت الدراسة لنموذجين قائمين في مجال الخدمة المرجعية الإلكترونية، وهو مشروع كوسشن بوينت (Question Point) لمكتبة الكونجرس بالتعاون مع OCLC ، ومشروع اسأل مكتبياً ASK-Alibraian في بريطانيا .

وأوصت الدراسة بعدة توصيات، منها ما يأتي:

- ضرورة توحيد المصطلحات العربية واختيار مصطلح واحد ليعبر عن المصطلحات الثلاثة . واقترح الباحث مصطلح الخدمة المرجعية الإلكترونية.
- تبني مشروعات تعاونية عربية لتقديم خدمة مرجعية إلكترونية.
- ضرورة أن تستفيد المكتبات ذات الإمكانات الضعيفة قدر الإمكان من التقنيات المتاحة بصورة مجانية مثل البريد الإلكتروني، والمحادثات الشخصية.

١٠ - رضا محمد محمود النجار . مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت: دراسة تقييمية/ إشراف حسني عبدالرحمن الشيمي، أمنية

مصطفى صادق .- جامعة المنوفية : كلية الآداب، ٢٠٠٥م (أطروحة دكتوراة)[١] .

تناولت الدراسة مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت من حيث المفاهيم والتعريفات المختلفة ، وتطرقت في استعراض موسع لفئات تلك المصادر مع تناول إيجابيات وسلبيات كل فئة.

وأثارت الدراسة تساؤلاً رئيساً وهو : هل يمكن اعتبار الإنترنت مصدراً مرجعياً أم لا ؟

وذهب إلى الإجابة بالإثبات للسؤال السابق . واستعرضت الدراسة العلاقة الترابطية بين الإنترنت، والخدمة المرجعية الرقمية . وتناولت الدراسة، ضمن ما تناولته، المقابلة المرجعية على الخط المباشر وآلية تقديمها وسبل تقييمها . وركزت الدراسة على أهمية وقيمة التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية واستعرضت نماذج لها ، وتطرق الباحث إلى تناول أحدث الاتجاهات في تدريس المراجع في مجال المكتبات والمعلومات . وركز على تأثير الخدمة المرجعية الرقمية على اختصاصي المعلومات.

وركزت الدراسة على أهمية التقييم للمصادر المرجعية المتاحة على الإنترنت من خلال تعريف مفهوم التقييم، وأسس تقييم مصادر الإنترنت، ومصادر التقييم، ومدى الحاجة له، والصعوبات التي تواجهه . واقترح الباحث مجموعة من المعايير ليتم استخدامها من قبل اختصاصي المعلومات واختتمت الدراسة بقائمة مراجعة بالمعايير المقترحة.

---

(١) **رضا محمد محمود النجار . مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت : دراسة تقييمية /** إشراف حسني عبدالرحمن الشيمي ، أمنية مصطفى صادق .- جامعة المنوفية : كلية الآداب، ٢٠٠٥م (أطروحة دكتوراة) .

١١- شريف كامل شاهين . الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت .- تونس: المنظمة العربيـة للتربيـة والثقافـة والعلـوم، إدارة المعلومـات والاتـصال، (٢٠٠٥م). ص٣٢٤ (١).

عالجت الدراسة موضوع الخدمة المرجعية الرقمية معالجة مركزة، إذ تناولت كل ما يرتبط بها من مفاهيم ، واشتملت في ذلك على تناول مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وتعريفاته المتعددة في أدبيات الموضوع، وارتباطه بمفهوم الخدمة المرجعية التقليدية . كما تناولت نشأة هذا المصطلح التاريخية وتتبعت أنماطه، وتناولت سلبيات وإيجابيات تلك الأنماط وركائزه الرئيسة. واستعرضت المعايير المقترحة الواردة في الإنتاج الفكري والمرتبطة بتقييم الخدمة المرجعية الرقمية . وقد تابعت الدراسة أعمال المؤتمرات التي نظمتها أهم الهيئات العاملة في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية بهدف عكس خلفية الموضوع بصورة دقيقة .

وقد هدفت الدراسة إلى توضيح الواقع الفعلي للخدمة المرجعية الرقمية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية . وقد تناولت ما مجموعه ١٧١ مكتبة عربية، بواقع ١٤١ مكتبة أكاديمية، و ١٩ مكتبة عامة، و ١١ مكتبة وطنية؛ بهدف تقييم أدائها ومدى كفاءته . وتناولت الدراسة أيضاً بعض التجارب العالمية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، وهي : مكتبة الكونجرس Questionpoint، ومكتبة الإنترنت العامة والمكتبة البريطانية Uk-ask a librarian . وقد عمدت الدراسة إلى تشكيل ثلاثين سؤالاً مرجعياً يتناول القطاعات المعرفية العربية

(١) **شريف كامل شاهين . الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت** .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، (٢٠٠٥م) . ص ٣٢٤ .

الآتيـة : اللغـة العربيـة، الأدب العربـي، الـدين الإسـلامي ، وتوجيـه تلـك الأسـئلة للمواقع الأجنبية السابقة بهدف قياس مدى تجاوب تلك المواقع مع اللغة العربية .

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من الملاحظـات والاسـتنتاجات، ومنهـا مـا يأتـي:

- ضعف الاهتمام من غالبية المكتبات العربية فيما يتعلق بالظهور علـى الإنترنـت، وفـي الـبعض الموجـود هنـاك إيحـاء بأنـه تواجـد مفـروض بصورة إجبارية من قبل المؤسسة الأم التي تتبع لها المكتبة.
- قلة فاعلية مواقع المكتبات العربية وانتقال الضعف الموجود في البيئة الملموسة لبعض المكتبات إلى المواقع المتاحة على الإنترنت.
- انعدام المشاريع التعاونية في مجال المكتبات الرقمية .
- الافتقار إلى السياسات التنظيمية التي تحكم الخدمـة المرجعيـة الرقميـة في مواقع المكتبات العربية .
- لم تـستخدم مواقـع المكتبـات العربيـة التـي تتيح خدمـة مرجعيـة رقميـة جميع الأنماط المتاحة.
- الافتقار الملموس لربط مواقع المكتبـات العربيـة بالمـصادر المرجعيـة العربية المتاحة على الإنترنت على الرغم من كثرتها.
- المكتبة العربية الوحيدة التـي تتيح قبـول الاستفسارات المرجعيـة دون شرط أو قيد هي مكتبة الملك عبدالعزيز العامة بالرياض.
- هناك تجاوب ملحـوظ لتقبل الأسـئلة المرجعيـة مـن المشاريع العالميـة الثلاث مجال الدراسة.

- حققت مكتبة الإنترنت العامة السبق في اكتمال الإجابات المرسلة؛ مما يعكس الاهتمام الظاهر بهذه الخدمة ، إذ بلغت نسبة الاكتمال ٥٣% .

- ضعف تجاوب المكتبة البريطانية؛ إذ لم تجب إلا على تسعة أسئلة من أصل ٣٠ سؤالاً .

واستعرضت الدراسة مفهوم التعاون بين المكتبات لتقديم خدمة مرجعية رقمية واستشهدت ببعض الأمثلة الحية لذلك.

ثم اقترحت فكرة تبني مشروع عربي تعاوني ، وناقشت آلية هذا المشروع، واعتبرته ضرورة حتمية لمواكبة التطور في هذه المجال .

١/٩/٢ - ثانياً : الدراسات الأجنبية :

12- **Abbas, June**, " The Library Profession and the internet : Implications and scenarios for change". **Katharine sharp Review**.No.5.(summer 1997) Available at :

http://alexia.lis.uiuce.edu/review/5/abbas. html.(07/01/1425) (١)

ناقشت الدراسة بصورة مركزة تأثير الإنترنت على مهنة المكتبات من زوايا متعددة، منها : وظائفها، وأهدافها، والقائمون عليها، أو المختصون وموقفهم من التقنيات الحديثة ومدى انعكاساتها عليهم كمياً ونوعياً .

---

(١) **Abbas, June**, The Library Profession and the internet : Implications and scenarios for change". **Katharine sharp Review**. No.٥.(summer ١٩٩٧) Available at :

http://alexia.lis.uiuce.edu/review/٥/abbas.html.(٠٧/٠١/١٤٢٥).

وذهبت الدراسة إلى تتبع تلك التأثيرات زمنياً لترصد الحركة منذ بداياتها . وتـذهب إلـى أن الإنترنـت أحـدثت تغييـرات جذريـة فـي مهنـة المكتبـات والمعلومـات لـم يـسبق لأي اختـراع أن أحـدثها. وركـزت الدراسـة علـى أن الإنترنت شملت في تأثيراتها جميع أنواع المكتبات ولم تقتصر علـى نوعيـة محددة بعينها . وتؤكد الدراسة على أن استخدام الإنترنت ليس حديث العهد في مجال المكتبات، إنما يعود لبداية استخدام الإنترنت ذاتهـا، أي ابتـداء مـن السبعينات من القرن العشرين، وذلك من خلال استخدام قواعد البيانـات مـن قبل اختصاصيي المراجع في المكتبات واستخدامها في إتمام عمليات الإعارة بين المكتبات. وذهبت الدراسة إلـى أن الفتـرة الزمنيـة الواقعة بين ١٩٨٠ و ١٩٩٠م شهدت نمواً ملحوظاً في أعداد قـواعـد البيانـات المتاحـة علـى شبكة الإنترنت وبلغت نسبة

الزيادة ٢٥% في العام الواحد، ومن ثم تطورت تلك السنة في الفترة الواقعة من ١٩٨٥-١٩٩٠م إلى أن وصلت إلى نسبة ٥٠% في العام الواحد . كذلك أكـدت الدراسـة علـى أهميـة تقنيـة البريـد الإلكترونـي واسـتخداماتها لتقـديم خـدمات مرجعيـة فعالـة للمـستفيدين ، وخـدمات إحاطـة جاريـة ، وتكـوين مجموعات نقاش ذات اهتمام مشترك ... إلخ . وأكدت الدراسة على أن ثورة الإنترنت نشطت مفهوم تقاسم المصادر والمشاركة في المقتنيات والمؤهلين والخدمات من قبـل المكتبـات ، وأعانـت علـى تحقيـق ذلـك مـن خـلال تقنيـة الاتـصالات المتقدمـة . وقـد شـغل موضـوع تقاسـم المـصادر الرقميـة أدبيـات التخصص منذ مطلع التسعينات والمزايا المرجوة من خلالـه، إذ إنـه سـيؤدي إلـى الارتقاء بمستوى الخدمات المعلوماتية ومن ضـمنها الخـدمات المرجعيـة

وسيعمل على توفير مصادر متنوعة، وسيعكس وجهات نظر متعددة لعدد من الخبراء والاختصاصيين مما سينعكس على جودة مخرجات الخدمة المرجعية وغيرها من خدمات المستفيدين ودقتها .

وذهبت الدراسة إلى أن شبكة الإنترنت تشهد نمواً مستمراً في الخوادم والشبكات المضيفة من الناحية العددية . وتؤكد الدراسة على أن الإنترنت ألقت بظلالها على الوظائف التقليدية للمكتبات وطورتها، فأصبح هدف المكتبة هو الوصول لمصادر المعلومات وإتاحتها للقراء عبر المواقع الافتراضية، وليس الاقتناء كما كان في السابق . كما أن الإنترنت أتاحت إمكانية النشر لأي فرد دون المرور بخطوات عمليات النشر التقليدية المعروفة في الوسيط الورقي.

وركزت الدراسة على حقيقة هامة ، وهي أن الإنترنت أتاحت الخدمات المرجعية في الزمن الحقيقي إذ وفرت من خلال تقنيات مختلفة إمكانية الحوار والتفاعل المتبادل ما بين المستفيد واختصاصي المراجع من خلال جلسات ثنائية أو جماعية واستخدام برمجيات الحوار، كما أتاحت الإنترنت المصادر المرجعية الرقمية بصورة موسعة وأتاحتها بشكلين، منها ما هو مجاني بحت، ومنها ما يدفع له مقابل نظير استخدامه .

وأوضحت الدراسة أن التغييرات شملت مفهوم المعلومات ذاته، إذ إن الوسيط التقليدي كان يفرض تقسيمات موروثة للمعلومات، منها معلومات رسمية أو غير رسمية ومعلومات نصية أو شفهية، ولكن في الوقت الجاري تغيرت أشكال المعلومات وتنوعت ما بين الصوت والصورة ولقطات الفيديو ... إلخ. وتناولت الدراسة تأثير التقنية الحديثة على أمناء المكتبات، وركزت على أن استخدام الإنترنت بكفاءة وتمكن سيحقق بالضرورة تقديم خدمات مرجعية جيدة وفعالة ،

ويقع على عاتق اختصاصي المراجع غربلة المعلومات وانتقاء المناسب منها للمستفيد ، كما أن اختصاصي المراجع الجيد هو الذي يستطيع أن يصل إلى تكوين أو تنمية التقييم أو الحس النقدي للمستفيدين حول المعلومات المتحصل عليها عن طريق الإنترنت.

13- **Kumiko Aoki and Donna Pogroszewski**, Virtual University Reference Model : A Guide to Delivering Education and Support Services to the Distance Learner, **Online Journal of Distance Learning Administration**. Volume I, Number 3, Fall 1998 State University of West Georgia, Distance Education Center, Available at :

http://www.westga.edu/~distance/aoki 13.html(12-12-2005) (١)

تناولت الدراسة مفهوم التعليم عن بعد، وذهبت إلى أنه مفهوم عصري وحديث نتج من جراء تطورات تقنية الاتصالات والحاسبات الآلية الحديثة واعتبرت أن ظهور الإنترنت شكل نقلة جذرية وتحولاً كبيراً في مفهوم التعليم عن بعد يقوم في محوره حول اتصال الطالب بمعلمه في أي وقت وفي أي مكان كان من خلال بيئة افتراضية.

وقد ركزت الدراسة على الاهتمام المتزايد من مؤسسات التعليم العالي حول برامج التعليم عن بعد وأرجعت ذلك للأسباب الآتية:

(١) **Kumiko Aoki and Donna Pogroszewski**, Virtual University Reference Model : A Guide to Delivering Education and Support Services to the Distance Learner, **Online Journal of Distance Learning Administration**. Volume I, Number ٣, Fall ١٩٩٨ State University of West Georgia, Distance Education Center, Available at :

http://www.westga.edu/~distance/aoki 13.html(7-12-2005).

- أن مؤسسات التعليم العالي والجامعات تهدف لزيادة معدلات الالتحاق بها من خلال جذب الطلاب في أماكن عدة في العالم.

- الحاجة المتزايدة لتعليم الكبار بهدف إكسابهم مهارات جديدة وشهادات معتمدة.

- التغلب على القيود الخاصة بالوقت والمكان.

وذهبت الدراسة إلى ظهور مصطلح حديث، وهو الجامعة الافتراضية، والمقصود به نوع جديد من الجامعات والمعاهد التعليمية ليس له الطابع التقليدي للفصول . وبعبارة أخرى لا يمكن أن يكون لها وجود مادي يتكون من المباني ولكنها توجد في الفضاء الافتراضي.

وأكدت الدراسة على أن مفهوم التعليم عن بعد يجب ألا يقتصر على توفير المناهج الدراسية على الإنترنت ، إنما يمتد لتقديم الخدمات للمستفيدين عن بعد، من هذه الخدمات الخدمة المرجعية الرقمية .

وقد اقترحت الدراسة نموذجاً لتقديم خدمة مرجعية رقمية من خلال برامج التعليم عن بعد ، من خلال تمثيل أربع خدمات في شكل دائرة ، وهذه الخدمات هي :

١ - الخدمات الإدارية.

٢ - خدمات المصادر المعلوماتية.

٣ - خدمات الطلاب.

٤ - خدمات أعضاء هيئة التدريس.

وقد اعتبر النموذج أن الطلاب هم مركز الدائرة وأن جميع مكونات الخدمات يتم توضحيها من خلال علاقاتها بالطالب.

وقد ذهبت الدراسة إلى أن الجامعة الافتراضية تتيح تكرار الدروس الإلكترونية والمناقشات والمستندات عن طريق أنظمة التبادل المتزامنة أو غير المتزامنة، ومن مزايا الأنظمة المتزامنة ما يأتي :

١ - التفاعل في الزمن الحقيقي.

٢ - التقييم الفوري للأفكار والآراء.

٣ - المتابعة اليومية لمواد البرنامج من خلال الاجتماعات المنتظمة.

أما فيما يخص الأنظمة غير المتزامنة فإنها تمتاز بتحقيق الآتي :

١ - المرونة من خلال الوصول للمواد في أي وقت ومن أي مكان .

٢ - إتاحة الوقت للتفكير والتأمل.

٣ - أقل كلفة.

وقد أكدت الدراسة على وجود علاقة ترابطية بين مفهوم التعليم عن بعد وبين ضرورة توافر الخدمة المرجعية الرقمية على مدى ٢٤ ساعة خلال الأسبوع من خلال أنماطها المختلفة المعروفة ، مثل البريد الإلكتروني وبرمجيات الدردشة والحوار ، وبرمجيات مراكز الاتصالات، واستخدام تقنية الفيديو والاتصالات المتنقلة.

وقد نوهت الدراسة إلى تعدد أنواع التقنيات المستخدمة لتقديم برامج التعليم عن بعد، وأن عملية الاختيار من هذا الكم تتوقف على الميزانية والموضوعات التي يتم تقديمها، والأفضلية لدى الأستاذ، والبنية الأساسية للتعليم .

وحاولت الدراسة أن تطبق مفهوم النموذج المقترح على جامعتين تقدمان برامج التعليم عن بعد في الولايات المتحدة الأمريكية، وخلصت الدراسة إلى أهمية التعليم عن بعد، ولكن طالبت بضرورة أن تخضع برامج التعليم عن بعد للتخطيط، وتبتعد كل البعد عن الارتجالية والقرارات الفردية حتى تحقق المقصود منها، وإلا فإنها لن تصل لتحقيق المراد.

14 - **Moody, Jeannette and Elizabeth carter**. "Application of the cognitive interview by the Reference Librarian_."**Reference and user services Quarterly**.38.No.4 (summer 1999) pp. 93-131.(١)

ناقشت الدراسة أحد أبعاد الخدمة المرجعية بشقيها التقليدي والرقمي الرئيسة وهي المقابلة المرجعية، إذ اعتبرتها الدراسة حجر الزاوية لإنجاح أي خدمة مرجعية، إذ إنها الطريق الرئيس لتقديم المستفيد لذاته واحتياجاته المعلوماتية لاختصاصي المراجع ، مما يعين الطرف الثاني في الحصول على إجابات أكثر دقة وتركيزاً وارتباطاً باحتياجات المستفيد الفعلي .

---

(١) **Moody, Jeannette and Elizabeth carter**. "Application of the cognitive interview by the Reference Librarian_." **Reference and user services Quarterly**. ٣٨. No. ٤ (summer ١٩٩٩) pp. ٩٣-١٣١.

واعتبرت الدراسة أن المقابلة المرجعية تعد علماً وفناً في آن واحد ، إذ إن لها طبيعة تفاعلية ديناميكية تفرض على اختصاصي المراجع التوسع في المعرفة بالتخصص وتنمية مهارات متنوعة لديه ، منها : المهارة اللغوية ، ومهارة التقاط المناسب بين مصادر المعلومات المتعددة ، ومهارة تشكيل إستراتيجية البحث والتحاور مع المستفيد خلالها . وتذهب الدراسة إلى أن قطبي المقابلة المرجعية عناصر بشرية تتمثل في المستفيد من طرف ، واختصاصي المراجع من طرف آخر . كما تركز الدراسة على ضرورة أن يتحلى اختصاصي المراجع بذاكرة واسعة تستوعب كل المستحدثات والخطوط العريضة على أقل تقدير ، وأن يعمل مع المستفيد في إطار عمل تكاملي تعاوني . كما ناقشت الدراسة إجراءات المقابلة المرجعية التي تتم مع المستفيد وتحويل المشاعر والبيانات المتوافرة إلى خطوات إجرائية تفيد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة . وركزت الدراسة على أن المقابلة المرجعية إذا أدّتْ دورها الرئيس ستؤدي حتماً دون شك لتطوير الأداء المعلوماتي كماً وكيفاً .

15 - **Wasik, Joannm**." Building and maintaining Digital Reference services". **ERIC Digest** . (1999). (ED 42 7794) Available at : **http://www.erict.org/Digests/Edo-IR . 1999. 07/ shtml**. (5/12/1424).(١)

ركزت الدراسة على مناقشة بعدين رئيسين ، هما : بناء وصيانة الخدمة المرجعية الرقمية المتاحة عبر الإنترنت ، إذ اعتبرت الدراسة أن هذه

(١) **Wasik, Joannm**. Building and maintaining Digital Reference services. ERIC Digest. (١٩٩٩). (ED ٤٢ ٧٧٩٧) Available at: **http://www.erict.org/Digests/Edo-IR. ١٩٩٩. ٠٧/shtml**. (٥١٢١٤٢٤).

الخدمة أصبحت واقعاً ملموساً لابد من التعامل معه بحرفية عالية تضمن جودة المخرجات، إذ إن الزيادة مطَّردة وسريعة في تبني مواقع المكتبات وهيئات أخرى للخدمة المرجعية الرقمية وبالذات خدمة المكتبي أو أسأل الخبير ... إلخ وهذه الخدمات تتيح الوصول السريع للمعلومات وإتاحة مصادر المعلومات للمستفيدين بسهولة ويسر . كما تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ، وارتأت أنها خدمة قائمة على الإنترنت بهدف الإجابة عن استفسارات المستفيدين المختلفة ، وتذهب إلى أن الإنترنت أتاحت إجراء المقابلة المرجعية بصورة أكثر فاعلية من خلال الخط المباشر .

وتتبعت الدراسة نشأة الخدمة المرجعية الرقمية من الناحية التاريخية، وأرجعت أن البدايات تعود لعام ١٩٨٤م، ومن ثم بدأ التزايد التصاعدي في حجم الخدمات المرجعية . كما ناقشت الدراسة الخدمة ذاتها وتأثيراتها وتحدياتها التي منها البحث عن جودة المعلومات ، والحاجة إلى تأمين مخصصات مالية لصيانة هذه الخدمة ومخرجاتها.

وتناولت الدراسة الآلية التي تعمل بها الخدمة المرجعية الرقمية من خلال خطوات مرسومة . واختتمت بالتطرق إلى أهمية إرساء معايير تحكم إجراءات الخدمة المرجعية الرقمية ومخرجاتها ، واقترحت ست خطوات رئيسة لابد من مراعاتها في أي مشروع خدمة مرجعية رقمية ، وهي على النحو الآتي :

١- الإعلام. ٢- التخطيط. ٣- التدريب. ٤- إرساء النموذج المراد الوصول له أو تحقيقه. ٥- التسويق والترويج. ٦- التقييم .

16 - **Kresh, Diane**, "offering High Quality Reference service on the web the collaborative Digital Reference service (CDRS)" . **D – Lib magazine** . Vol. 6, No. 6 . (June 2000) Available at :

http://www.dlib.org/dlib/juneoo/Kresg/06 kresh.html.(20/02/1425)[١]

تناولت الدراسة مشروع مكتبة الكونجرس التعاوني لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية CDRS وركزت على أن التعاون مسألة ملحة تفرض ذاتها مع معطيات العصر الحالي، إذ إن تكاثر المعلومات وتدفقها وحداثتها وسرعة التغير ، كل هذه المعطيات تمثل تحدياً للمكتبات ومرافق المعلومات، فلم يعد بمقدور مكتبة واحدة التصدي لإتمام جميع الوظائف والخدمات، كما كان الوضع في السابق . وركزت الدراسة على أن الإنترنت تمثل ثورة انعكست بوضوح على رسالة المكتبات ومرافق المعلومات، فلم تعد هي المؤسسات الوحيدة التي تتيح المعلومات ، إنما تعددت المؤسسات وانتشرت، وظهرت المؤسسات ذات الطابع التجاري التي تنافس المكتبات . كما أن الدراسة تؤكد على مقولة أن الكل أصبح بفضل الإنترنت اليوم خبيراً يستطيع أن يبث ما يريد، وانتشرت محركات البحث وبعضها يتيح نوعاً من

(١) Kresh, Diane, offering High Quality Reference service on the web the collaborative Digital Reference service (CDRS) . D – Lib magazine. Vol. ٦. No. ٦ . (June ٢٠٠٠) Available at : http://www.dlib.org/dlib/juneoo/kresg/٠٦ kresh.html.(٢٠/٠٢/١٤٢٥).

الخدمة المرجعية وكذلك مواقع تجارية مثل ASKJeeves، وهو موقع تجاري يتلقى ما يزيد على ٢٠ مليون سؤال في اليوم . وركزت الدراسة على ضرورة أن تتفهم المكتبات اليوم التغيير الواضح في نمط البحث عن المعلومة وتوظيف إمكاناتها لاحتواء هذا التغيير . وتساءلت الدراسة كيف يمكن للمكتبات أن تنقل مكتب المراجع إلى العالم الافتراضي . واستعرضت مشروع CDRS التابع لمكتبة الكونجرس، وأهدافه، وآلية العمل به، إذ إن الدراسة تؤكد - على الرغم من كل التطورات - أن الحاجة إلى لمسة اختصاصي المكتبات الماهر لإضفاء قيمة على المخرج ضرورية. واستعرضت الدراسة الخطوات التمهيدية لتنفيذ مشروع مكتبة الكونجرس. وأكدت على فوائد التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، إذ إنه سيتيح خدمة مجموعة أكبر من المستفيدين من أي مكان وفي أي وقت، وسيتيح أرشيفاً أو قاعدة معرفية ضخمة بالأسئلة والأجوبة؛ مما سيعمل على توفير الوقت والجهد .

واختتمت الدراسة بأن مكتبة الكونجرس تسعى بهذا المشروع لتحقيق الريادة في مجال الخدمة المرجعية الرقمية والارتقاء بمستوى المخرجات لهذه الخدمة وفق جودة مرتفعة.

17 - **Macadam, Barbara and gray Suzanne**. " Management Model for Digital reference Services in Large institution." **A Paper Presented**

to the 2nd VRD's Annual digital Reference Conference. (October 16-17,2000). Seattle, Washington USA.(١) .

ركـزت الدراسـة علـى التحـديات المعاصـرة التـي تواجـه المكتبـات الأكاديميـة ومكتبـات الأبحـاث كبيـرة الحجـم فـي قطـاع الخـدمات المعلوماتيـة وتحديداً في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية.

وحـاولت الدراسة إرساء دعائم رئيسة تعتبـر خطوطـاً إرشـادية تعين أي مؤسسة أكاديمية أو بحثية لتقديم خدمة مرجعية رقمية على مستوى مقبول.

وذهبت الدراسة إلى أن نجاح الخدمـة المرجعيـة الرقميـة يعتمد بالدرجـة الأولـى علـى مـدى وضـوح الرؤيـا والمفهـوم المطلـوب تحقيقـه مـن ورائهـا كخدمة لدى المديرين ومتخذي القرار.

وأكـدت الدراسـة علـى ضـرورة أن يكـون واضـحاً لـدى متخـذي القـرار رسالة ورؤية المكتبة الأكاديمية النمطية ورسالة الجامعة المؤسسة الأم، وأن يعملوا على تحقيقها من خلال أسلوب متوازٍ يجمع بينهـا وبين تقديم خدمات المعلومات الحديثة ومواكبة التطورات المتلاحقة.

وركزت الدراسة على أن المكتبات الأكاديمية اليوم تواجه تحديات كثيرة أهمها أنها لابد أن تلعب دور بوابة معلومـات متجددة شـاملة لمستفيديها قدر الإمكــان تــزودهم بكــل مــا هــو حــديث ومتخــصص ، كمــا أن تــوفير الاختصاصيين الذين يلعبون الدور الاستشاري يمثل تحدياً آخر.

---

(١) **Macadam, Barbara and gray Suzanne**. Management Model for Digital reference Services in Large institution. A **Paper Presented to the ٢nd VRD's Annual digital Reference Conference**. (October ١٦-١٧،٢٠٠٠). Seattle, Washington USA.

وركزت الدراسة على أهمية تحديد جمهور المستفيدين من الخدمة وتحديد احتياجاتهم البحثية والمعلوماتية بهدف إشباع تلك الاحتياجات من ناحية ، ومن ناحية أخرى أكدت الدراسة أن نجاح المكتبة في تقديم خدمة مرجعية رقمية ناجحة يكمن في تحقيق التوازن والتكامل بينها وبين الخدمة المرجعية التقليدية.

واستعرضت الدراسة العناصر الواجب تغطيتها بشكل مدروس لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية وإدارتها، منها : السياسة التي تشتمل على تخطيط الخدمة، وتنظيمها وكيفية تقديمها، وسبل تطويرها، وتسويقها، وتمويلها، وتقييمها، ونادت الدراسة بضرورة وجود اتفاق وانسجام بين بنود السياسة المستحدثة للخدمة الحديثة والسياسة القائمة فعلياً في الخدمة التقليدية.

كما أكدت الدراسة على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار فريق العاملين، وكيفية تطوير أدائهم لمجاراة التطورات المتلاحقة، وكيفية تقسيم أعباء الأعمال المستحدثة عليهم.

ونادت الدراسة بأهمية التعاون في العصر الحالي في مجال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية تحديداً في المؤسسات الأكاديمية والبحثية الكبيرة.

وخرجت الدراسة بأن أفضل نموذج مقترح لتقديم خدمة مرجعية رقمية في المكتبات الأكاديمية كبيرة الحجم هو الذي يجمع بين مفهوم المركزية واللامركزية في آن واحد.

18 - **Yue, Joseph**." The use of ICQ in providing Real time Reference services". **A paper presented to the 2nd VRD's Annual digital**

Reference conference. (October 16-17, 2000). Seattle ,Washington USA.(١)

ركزت الدراسة على تناول الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي، وذهبت إلى أن هذه الخدمة تمتاز بتوافر عنصرين رئيسين لإنجاحها وهي الفورية والتفاعلية وهاتين الميزتين لا تتوافران بشكل كبير في تقنيات البريد الإلكتروني، إذ إنه كوسيلة نقل معلوماتية مألوفة ومتاحة بيسر دون الحاجة لبرمجيات معينة . وقد لاقت رواجاً كبيراً لدى معظم مستخدمي الإنترنت على اختلاف خلفياتهم العملية والثقافية، إلا أن الحاجة لتقديم خدمة مرجعية رقمية أكثر تفاعلية من خلال مواقع المكتبات والهيئات ذات العلاقة تحتم استخدام أنماط تتضمن عنصري التفاعل والفورية، ومن هذه الأنماط برمجيات التراسل الفوري والحوار والدردشة، إذ إنها تتيح إجراء حوار بين المستفيد واختصاصي المراجع، وهذا الحوار قد يكون نصياً فقط أو مسموعاً أو مرئياً باستخدام تقنيات الصوت والصورة والفيديو وبرمجيات ICQ التي تتناولها الدراسة، وهي من أقدم البرمجيات حسب رأي الدراسة التي استخدمت في مجال التراسل الفوري وقد استعرضتها الدراسة من حيث مفهومها، وماهيتها، وسبل أدائها، ومميزاتها. وركزت على مرونتها وأنها لا تتطلب سوى تحميل البرنامج ICQ في جهاز العميل واختصاصي المراجع على حد سواء. وركزت الدراسة على أن هذه البرمجيات تمكن المستفيد من

(١) Yue, Joseph. The use of ICQ in providing Real time Reference services. A paper presented to the ٢nd VRD's Annual digital Reference conference. (October ١٦-١٧, ٢٠٠٠). Seattle ,Washington USA.

التحـاور مـع اختـصاصي المراجـع واسـتعراض صـفحات أو مـصادر مـشتركة وكأنهم في مكان واحد ونادت الدراسـة بضرورة الاسـتفادة من تلـك البرمجيـات وغيرها المجانية للاستفادة من تقديم خدمة مرجعية رقميـة فعالـة واقتـصادية فـي الوقت ذاتـه؛ للتغلـب علـى مـشكلة ضـآلة الاعتمـادات الماليـة للمكتبـات ومرافق المعلومات.

19- **Ammentorp, Steen and Hummelshoj, Marianne**." Ask a librarian: web – Based Reference Question services A model For Development". **A paper. Presented at the 11th Ni & D conference, Spring for information Reykjavik**, (30. may –1 June 2001). (١)

تناولـت الدراسـة الخدمـة المرجعيـة الرقميـة القائمـة علـى الإنترنـت . وركـزت علـى انتشارها ، ورواجهـا ، وازديـاد أعداد مواقع المكتبـات علـى اختلاف نوعياتهـا التـي تتيحهـا علـى الإنترنـت . وقد ذهبت الدراسـة إلـى أن الخدمـة المرجعيـة الرقميـة تتبلـور فكرتهـا حـول وجـود سـؤال مرجعـي لـدى مستفيد ما يشكل احتياجًا معلوماتيًا ملحًا يحتاج لإجابـة وافيـة بخصـوصه من خلال استخدام تقنيات الإنترنت ، وتحديداً من خلال وسيطين أو نمطين، هما : البريـد الإلكترونـي بمفهومـه البـسيط، أو مفهومـه الموسـع القـائم علـى مـا يعـرف باسـتمارة أو نمـوذج الـشبكة الـذي يعبـأ مـن قبـل المـستفيد . وارتـأت الدراسـة أن الدراسـات والأبحـاث المختـصة اهتمـت بتنـاول مفهـوم الخدمـة

---

(١) **Ammentorp, Steen and Hummelshoj, Marianne**. Ask a librarian: web – Based Reference Question services A model For Development. A **paper. Presented at the ١١th Ni & D conference, Spring for information Reykjavik**, (٣٠. may –١ June ٢٠٠١).

المرجعية الرقمية ومتطلباتها ومقوماتها وأنماطها ... إلخ . لكنها لم تركز على ما هو أهم من وجهة نظر القائمين على الدراسة وهو محو الأمية المعلوماتية لدى المستفيد ومحاولة تنشيط الوعي والإدراك المعلوماتي لديه وتوسيع أفقه من خلال توجيهات وتعليمات لابد أن تكون واضحة على أي موقع يتيح مثل هذه الخدمة.

وقد ناقشت الدراسة المقابلة المرجعية ومفهومها وأهميتها وآليات العمل بها والعائد من ورائها في البيئة التقليدية وخرجت الدراسة إلى أن المقابلة المرجعية لم تقل أهميتها في البيئة الرقمية، إنما ازدادت الحاجة إليها وإلى وضع إستراتيجيات تعمل على تيسيرها وفق أنماط أو خطوات عمل تؤدي إلى فاعلية مخرجات الخدمة المرجعية الرقمية .

كما تعرضت الدراسة لوضع الوسيط أو اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية وركزت على أن يلعب دور المحفز للمستفيد للتعبير عن ذاته وعن احتياجاته المعلوماتية ، وأن يترجمها من خلال ألفاظ وعبارات مكتوبة ، مما يضمن توسيع الإطار المعلوماتي للمستفيد . وقد ناقشت الدراسة مشكلات الاتصال بالبريد الإلكتروني ، ومنها عدم التفاعل ، والافتقار إلى الفورية في إتاحة الإجابات . وقد توصلت الدراسة إلى اقتراح نموذج ثلاثي الأبعاد يعمل بصورة تفاعلية تكاملية لإتاحة خدمة تتناول الأسئلة المرجعية القائمة على الإنترنت ، وتتكون الأبعاد الثلاثة من العناصر الآتية :

- الإدراك المعلوماتي للمستفيد ومدى وعيه.
- المستفيد واحتياجاته المعلوماتية .

ـنموذج أو استمارة السؤال المرجعي.

وقد عمدت الدراسة إلى تطبيق هذا النموذج من خلال عرض وتقييم خمس عشرة مكتبة إسكندنافية؛ لتطوير أداء الخدمة المرجعية الرقمية من خلال استخدام تقنيات البريد الإلكتروني بواسطة استمارة أو نموذج الشبكة، وأن تعمل هذه الاستمارة من خلال معلوماتها المفصلة التي تتقصاها عن المستفيد على الإلمام بالاحتياجات المعلوماتية بصورة دقيقة . وقد توصلت الدراسة إلى إمكانية تحسين الخدمة المرجعية الرقمية في المكتبات الإسكندنافية.

20- **James A. Stemper and Jahn T. Butler**. Developing amodle to provide digital reference services. Reference Services Review. Volume 29. Number 3. 2001. Pp. 210-218.(١)

ذهبت الدراسة إلى أن البيئة الشبكية أتاحت إمكانية استخدام المكتبة دون قيود من حيث الوقت والمكان ، كما أتاحت التعليم عن بعد ، وهو الذي أفرز فكرة المستفيد عن بعد أو المكتبة عن بعد الذي يعتمد في جوهره على عدم ضرورة الذهاب إلى المكتبة كمكان أو مبنى مادي قائم . وأكدت الدراسة على أن المكتبات الأكاديمية تضطلع ضمن مهامها الحالية بخدمة مستخدميها عن بعد وهذا الالتزام معترف به لدى اتحاد مكتبات الكليات والأبحاث (ACRL) الذي أقر المبادئ الرئيسية لتحقيق مبدأ التعليم عن بعد، ومنها أن

(١) **James A. Stemper and Jahn T. Butler**. Developing amodle to provide digital reference services. **Reference Services Review**. Vol. ٢٩. Number ٣. ٢٠٠١. PP. ٢١٠-٢١٨.

المكتبة الأكاديمية مطالبة بتوفير مصادر المعلومات التي تقدم من خلالها الخدمات المعلوماتية للمستفيد أينما كان ، بغض النظر عن مكان تواجده.

وأكدت الدراسة على أن الخدمة المرجعية الرقمية تعد أهم أنواع الخدمات المعلوماتية التي استفادت ، وما زالت تستفيد ، وستظل تستفيد من إمكانات التقنية الحديثة.

وذهبت الدراسة إلى تحديد مجتمع المستفيدين من الخدمة في المكتبات الأكاديمية، وهم : طلاب المرحلة الجامعية الأولى، وطلاب الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس والباحثين.

وأكدت أن منظور كل فئة من الفئات السابقة للخدمة المرجعية الرقمية يختلف من فئة لأخرى لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والتقنية.

وتناولت الدراسة الدوافع وراء ظهور الخدمة المرجعية الرقمية ولخصتها في الآتي:

- انتقال التعليم إلى بيئة التعليم التفاعلي أو التزامني .
- ظهور جيل جديد يفضل التفاعل مع الإنترنت عن المصادر التقليدية.
- وصول القوى التجارية إلى مسرح سوق التعليم.

وتناولت الدراسة مشروع إنفوبوينت Infopoint في جامعة منيسوتا لتقديم خدمة مرجعية رقمية، والذي يتيح الأنماط الآتية :

- البريد الإلكتروني.
- نموذج الطلب على الشبكة.

- قاعدة بيانات الأسئلة الشائعة ومتكررة الطرح FAQs .

- المؤتمرات المباشرة.

كما يقوم بالرد خلال ٢٤ ساعة . وبالنسبة للأسئلة الأكثر عمقاً والتي تتطلب المساعدة من خبير مختص في الموضوع، يكون الرد خلال ثلاثة أيام عمل.

واستعرضت الدراسة الخطوات العملية لإنشاء ، وتكوين، و تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال إنفوبوينت، من خلال العناصر الآتية:

المسح الميداني أو البيئي، والتخطيط والسياسة، وإجراءات العمل، وفريق العاملين، والمتطلبات التقنية، والتسويق، والإحالة، والتدريب، والمستفيدين، وضبط الجودة، والقيمة المضافة، وزمن الاستجابة، والميزانية المطلوبة.

21- **Kasowitz, Aabbys**. " Trends and issues in Digital Reference services". **ERIC Digest**. (November 2001) (Edo-IR-2001-07) available at: **http://www.ericit .org/digests/Edo –IR –2001-07.shtm**.(4/20/2003).(١)

ناقشت الدراسة الاتجاهات والقضايا المرتبطة بالخدمة المرجعية الرقمية . وانطلقت من ملاحظة ملموسة في المجتمعات المتطورة تقنياً فكرتها النقص الظاهر في عدد المرتادين لقسم المراجع في المكتبات ، ومراكز المعلومات في الواقع المادي الملموس مقابل ارتفاع أعداد المرتادين لقسم الخدمات المرجعية عبر مواقع المكتبات والهيئات ذات العلاقة من خلال

(١) Kasowitz, Aabbys. Trends and issues in Digital Reference services. ERIC Digest. (Navember ٢٠٠١) (Edo-IR-٢٠٠١-٠٧) available at: http://www.ericit .org/digests/Edo –IR –٢٠٠١-٠٧.shtm.(٤/٢٠/٢٠٠٣).

شبكة الإنترنت ، مما حدا بالمكتبات إلى توفير مجموعة من الاختصاصيين القادرين على التعامل مع البيئة الرقمية.

وتؤكد الدراسة على أن الخدمات المرجعية الرقمية تسير نحو الزيادة والاتساع بصورة واضحة ، وانتشرت في المكتبات من خلال المواقع الشبكية، وأتاحت تلك الخدمة نمو ما يعرف بفئة الخبراء أو الاختصاصيين ، وأتاحت الإنترنت بتقنياتها سبلاً مختلفة للاتصال بهم وتوجيه الأسئلة لهم .

وتذهب الدراسة إلى أن قوام الخدمة المرجعية الرقمية هو توجيه الأسئلة من قبل المستفيدين والحصول على إجابات عنها، فانتشرت خدمة ASKA واهتمت بتقديمها مواقع المكتبات ولم تقتصر على المكتبات فقط ، إنما امتدت لهيئات مختلفة وقطاعات تعليمية ومراكز أبحاث ... إلخ . بعض هذه الخدمات يغلب عليها الطابع التجاري أو الربحي البحت وبعضها تتاح بصورة مجانية . وقد اعتبرت الدراسة أن الخدمة المرجعية الرقمية فرضت ذاتها في مجال صناعة مهنة المكتبات في العصر الحديث. وناقشت الدراسة أنماط الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي، وهي تلك التي تستخدم تقنيات الدردشة والتراسل الفوري وبرمجيات الاتصال على الشبكة . وركزت على أنها تشكل تحدياً جديداً للمكتبات ومرافق المعلومات، منها أن اختصاصيي المراجع مطالبون بالتعامل الفوري مع الرواد دون التقصير في التعامل مع الرد في المبنى المادي للمكتبة أو مرفق المعلومات.

كما تناولت الدراسة مفهوماً ارتبط بالخدمة المرجعية الرقمية بشدة ، وهو التعاون أو دخول المكتبات ومرافق المعلومات في تجمعات تعاونية بهدف تقاسم المصادر ، وتقاسم أعباء تلقي الأسئلة ، وإيجاد الإجابات لها ،

وتقاسم الخبرات على حد سواء. واستعرضت الدراسة بعض المشروعات التعاونية التي تتيح خدمة مرجعية رقمية، منها: مشروع المكتب المرجعي الافتراضي VRD، ومشروع مكتبة الكونجرس CDRS . كما أكَّدت الدراسة أن النمو المتزايد للخدمة المرجعية الرقمية فرض التوجيه نحو إيجاد معايير تنظم سير هذه الخدمة وتحكم جودة مخرجاتها . وقد بذلت الكثير من الجهود في سبيل اقتراح بعض المعايير .

22- **Bakker, Trix**. Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts an Supporting the Development of Skills. **Liber Quarerly**, 12, 124-137. 2002. Available at :
http//webdoc.gwdg.de/edoc/aw/liber/Iq-2-02/124-137. pdf.(5-12-2006)(١)

تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ، وركزت على أنها خدمة تسمح لخبراء المكتبات والعملاء باتصال كلٍّ منهم بالآخر في الزمن الحقيقي مباشرة من خلال الإنترنت ، عن طرق البريد الإلكتروني ، أو المحادثات أو الرسائل الفورية.

وأكدت الدراسة على حقيقة ، هي : التهديد أو التحدي الذي يواجه المكتبات ومرافق المعلومات على وجه العموم، واختصاصي المراجع تحديداً في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، بسبب التنافس القائم بين المكتبات والمؤسسات في القطاع التجاري التي تتيح فرصة تلقي الأسئلة والاستفسارات وتقديم الإجابات المناسبة لها ، مما يضع المكتبات في موقف

(١) **Chowdhury, Gobinda G**. Digital Libraries and Reference services : present and future. **Journal of Documentation** Vol. ٥٨. No. ٣. (٢٠٠٢). Pp. ٢٥٨-٢٨٣.

صعب لإثبات الذات . ونادت الدراسة بضرورة أن تستفيد المكتبات ومرافق المعلومات من البرمجيات والتقنيات المستخدمة في عالم التجارة وتعمل على توظيفها لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.

كما ناقشت الدراسة الأسباب وراء ظهور الخدمة المرجعية الرقمية، واستعرضت أنماط الخدمة المرجعية الرقمية مع التطرق لإيجابيات كل نمط وسلبياته، وركزت الدراسة على قيمة وأهمية التعاون في العصر الحديث بين المكتبات ومرافق المعلومات في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، واستعرضت المشروع الرائد في هذا المجال ، وهو مشروع Question Point لمكتبة الكونجرس بالتعاون مع OCLC .

واستعرضت الدراسة مشروع UKP وهو مشروع تعاوني يمثل اتحاداً هولندياً لثلاث عشرة مكتبة من مكتبات الجامعات والمكتبة الملكية الهولندية للعلوم ، ويشترك هذا المشروع مع خدمة Question Point لإعطاء البيانات المحلية الخاصة بهولندا.

23- **Chowdhury, Gobinda G**. "Digital Libraries and Reference services : present and future". **Journal of Documentation** vol. 58. No. 3. (2002). Pp. 258-283.(١)

ركزت الدراسة على المكانة التي اتخذتها الخدمة المرجعية الرقمية في العصر الحالي باعتبارها خدمة تفاعلية ذات طابع إنساني مستنده في ذلك

(١) **Chowdhury, Gobinda G**. Digital Libraries and Reference services : present and future. **Journal of Documentation** Vol. ٥٨. No. ٣. (٢٠٠٢). Pp. ٢٥٨-٢٨٣.

وجود مناقشة بين المستفيد واختصاصي المراجع ومن جراء هذا النقاش يعين المكتبي المصدر المعلوماتي المناسب للإيفاء باحتياجات المستفيد المعلوماتية وأوضحت الدراسة أن البيئة الشبكية وفرت مجالاً خصباً لنمو الخدمة المرجعية الرقمية والعديد من الخدمات المعلوماتية الأخرى.

وأكدت الدراسة على أن نشوء الإنترنت أدى إلى إحداث تغيير شامل في مفهوم الخدمة المرجعية، إذ لم تعد تقتصر على المكتبات فقط، إنما انتشرت الهيئات والشركات التجارية والتي تتيح خدمة مرجعية من خلال الاستعانة بالخبراء والاستشاريين الذين برزوا كمصدر معلوماتي فَعَّلَتْ دوره الإنترنت، كما أن تلك التقنية ألغت ضرورة الحضور الشخصي من قبل المستفيد لمبنى مكتبة ما، إذ إنه يتحول ويستخدم مصادر أي مكتبة من منزله، أو من مقر عمله، من خلال مواقع المكتبات الافتراضية المتاحة على شبكة الإنترنت .

وعرضت الدراسة تعريفات مختلفة لمفهوم المكتبات الرقمية ، وموقع الخدمة المرجعية الرقمية منها . كما ناقشت الدراسة مدى الحاجة إلى اختصاصي المراجع في ظل البيئة الرقمية ، مع اعتبار التطورات التقنية التي ستقلص الحاجة للعنصر البشري . وتطرقت الدراسة لانتشار الخدمة المرجعية الرقمية على الإنترنت . وركزت على الزيادة المطردة في أعداد الهيئات التي تتيح خدمة مرجعية رقمية . وأوضحت سبل إتاحة هذه الخدمة وتقديمها، فهناك ما يتاح بصورة مجانية ، وهناك ما يفرض عليها رسومًا، وتتفاوت قيمة الرسوم من خدمة لأخرى. وقد ركزت الدراسة على أنماط

الخدمة المرجعية الرقمية وذهبت إلى أنها تتوزع ما بين أنماط غير تزامنية ، وهي المعتمدة على استمارة الشبكة والبريد الإلكتروني ، وأنماط في الزمن الحقيقي، وهي المعتمدة على برمجيات الحوار ، والدردشة ، ومراكز الاتصال ، والفيديو .

واستعرضت الدراسة المواقع التي تتيح خدمات مرجعية رقمية ، ومنها مكتبة الإنترنت العامة (IPL) وغيرها . كما استعرضت الدراسة خدمة ASKJeeves التي اعتبرتها معظم الدراسات المحرك الرئيس لظهور مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وقد ذهبت الدراسة إلى اعتباره محرك بحث نشطًا، يتيح الإبحار في شبكة الإنترنت، ويجمع خصائص البحث باللغة الطبيعية مقترنة بإتاحة قاعدة معرفية Knowledge base، وقد ركزت الدراسة على تناول وضع الخدمات المرجعية الرقمية وموقف المكتبات ومرافق المعلومات منها، إذ ركزت المكتبات على إتاحة خدمات مرجعية رقمية من خلال موقعها على الإنترنت لمواكبة التطور الجاري ، فظهرت ما تسمى Ask a librarian، وانتشر هذا المصطلح بمسميات مختلفة، ولكن المفهوم واحد يقوم على وجود سؤال من قبل مستفيد ما قد يكون شخصاً أو هيئة ... إلخ، يتطلب إجابة واستعرضت الدراسة بعض هذه التجارب مثل المكتبة البريطانية.

وركزت الدراسة على أن هذه الخدمات لم تقتصر على نوع محدد من المكتبات، إنما شملت معظم أنواع المكتبات الوطنية والأكاديمية والعامة ... إلخ. وعرضت الدراسة لتقنيات تشغيل الخدمة المرجعية الرقمية من برمجيات مختلفة منها ما ينظم النواحي الاتصالية، وأخرى الإدارية، وأخرى تنظيمية

. كما أكدت الدراسة على حقيقة ملموسة، هي : أنه في ظل التطورات المتلاحقة والمعلومات المتكاثرة بصورة تفوق القياس وارتفاع تكلفة المصادر المرجعية والنقص في الاختصاصين المؤهلين، لجأت المكتبات لمبدأ التعاون في إتاحة خدمة مرجعية رقمية تمتاز بإتاحة المعلومات ومصادرها المختلفة للمستفيدين في أي مكان من العالم، وفي أي وقت . وذهبت الدراسة إلى تبني اتجاه جديد فرضته المكتبات الرقمية وهو الخدمات الشخصية PIE؛ إذ مكنت التقنية من إمكانية تخصيص قاعدة لكل مستفيد على حدة ، على الشبكة، تتضمن معلومات شخصية عنه ، وسمات عن اهتماماته الموضوعية، واللغوية، حتى تتسنى معرفة ذلك من قبل القائمين على موقع المكتبة وتوجيه الخدمات الملائمة له .

واستعرضت الدراسة نماذج لمشاريع خدمات مرجعية رقمية تعاونية، منها : مشروع مكتبة الكونجرس CDRS ومشروع VRD . كما استعرضت الدراسة مدى إمكانية الاستغناء عن اختصاصي المراجع من خلال الاستعانة ببرمجيات الذكاء الصناعي، واستخدام ما يطلق عليه اختصاصي المراجع الآلي، مستشهدة ببرنامج Automatic Reference librarian ، وهو مشروع تبنته جامعة واشنطن . وتناولت الدراسة مفهوم تقييم المكتبات الرقمية عامةً، والخدمات المرجعية الرقمية خاصة. وتوصلت إلى أن عناصر التقييم لم تكتمل بعد، إذ طور الإنشاء وطور المحاولات الاجتهادية، ومن قبل الأفراد، والهيئات المختلفة، فلم تصل بعد لمرحلة الاتفاق العالمي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها ما يأتي :

١ - أن التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية يعد ضرورة حتمية في العصر الحالي.

٢ - الجمع بين فرض الرسوم المالية والخدمات المجانية سيؤدي إلى تقديم خدمات مرجعية أكثر موثوقية .

٣ - أن التجارة الإلكترونية ألقت بظلالها على مشاريع الخدمة المرجعية الرقمية.

وأوصت الدراسة بجملة توصيات منها :

- ضرورة الاهتمام بالخدمات الشخصية وتنمية تقنيات متطلبات تلك الخدمة.

- التعمق في إجراء الدراسات والأبحاث حول المكتبات الرقمية وآلية بناء قواعد معرفية في بيئة تلك المكتبات .

24- **Lesley M. Moyo**. Reference anytime any where : to wards Virtual reference services at penn state. **The Electronic Library**. No. 1. 2002. PP. 22-28.(١)

ناقشت الدراسة كيف أن التطورات التقنية في المكتبات أدت إلى ظهور أشكال جديدة للخدمات ، ومن هذه الخدمات : الخدمة المرجعية الرقمية التي تلقى اهتماماً كبيراً من الاختصاصيين اليوم.

وأكدت الدراسة على ضرورة بناء إستراتيجية من قبل إدارة المكتبة تعمل على تقديم الخدمة للمستفيدين من خلال البوابة المادية للمكتبة ، أو البوابة الرقمية.

---

(١) **Lesley M.Moyo**. Reference anytime any where : to wards Virtual reference services at penn state. **The Electronic Library**. No. ١, ٢٠٠٢. Pp. ٢٢-٢٨.

وقد ذهبت الدراسة إلى أن المكتبات الأكاديمية تعد من أكثر المكتبات استفادة، في حال تطبيقها لآلية الخدمة المرجعية الرقمية، وتحديداً التعاونية على الوجه المطلوب من عدة نواح ، منها : الاستفادة من أكبر عدد من الاختصاصيين أصحاب المهارات ،والخلفيات ،والمؤهلات العلمية، والثقافية المختلفة، والاقتصاد في تكاليف تكرار المصادر المرجعية ذاتها في المكتبات، وتحقيق السرعة في إنجاز الخدمة.

وركزت الدراسة على قيمة الخدمة المرجعية الرقمية وأهميتها في الزمن الحقيقي، والتي تكفل وتحقق أقصى درجات التفاعل.

وتناولت أنماط الخدمة المرجعية الرقمية ، وأفردت مزايا كل نمط وسلبياته.

كما ناقشت الدراسة إشكالية مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية وتعدد المصطلحات المستخدمة للتعبير عنه ما بين الخدمة المرجعية الإلكترونية ، وخدمة المراجع على الإنترنت ، والخدمة المرجعية عن بعد، والخدمة المرجعية الافتراضية، وأكدت على أن المسألة المرتبطة بثبات المصطلح وتوحيده تعد مسألة وقت، وركزت الدراسة على ارتباط الخدمة المرجعية الرقمية، وتطورها بمفهوم التعليم عن بعد ، وقد أدى الأخير إلى زيادة عدد الطلاب الافتراضيين عن بعد، والمكتبة الأكاديمية الناجحة عليها أن تضمن أعلى درجات المساواة في خدمة المستفيدين المحليين والمستفيدين عن بعد.

واستعرضت الدراسة تجربة جامعة بنسلفانيا العالمية ، وهي جامعة افتراضية ، في تقديم الخدمة المرجعية الافتراضية . وقد ركزت الدراسة على أهمية البرمجيات في مجال الخدمة المرجعية الرقمية . وأوضحت أهم

الاعتبـارات التـي ينبغـي مراعاتهـا عنـد اختيـار البرمجيـات . وقـد ذكـرت الدراسة أكثر من نموذج لهذه البرمجيات واستعرضت إمكاناتها .

وقد ركزت الدراسة على أن هناك مجموعة من المقومات يجب التركيز عليها قبل اتخاذ القرار بتقديم خدمة مرجعية رقمية في أي مؤسسة معلوماتية ، منها ما يأتي :

١- السياسة.	٤- فريق العمل.
٢- ساعات الخدمة .	٥- التدريب.
٣- المستفيدون.	٦- الأجهزة والبرمجيات.

25- **Bankhead, Henry**. "Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services". **A paper Presented to the 5th VRD's Annual Digital Reference Conference " The Reference Roundup : integrating the virtual Reference experience : Theory and practice** " (November 17-18, 2003) . San Antonio Texas.(١)

تناولـت الدراسـة مفهوم الخدمـة المرجعيـة الرقميـة، وركـزت علـى أنهـا تقوم علـى أساس تزويد المستفيدين بمجموعة من الخدمات من خلال استخدام وسـيط آلـي ، وذهبـت إلـى أن الخدمـة المرجعيـة الرقميـة هـي الوجـه الجديـد

(١) **Bankhead, Henry**. "Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services". **A paper Presented to the ٥th VRD's Annual Digital Reference Conference " The Reference Roundup : integrating the virtual Reference experience : Theory and practice** " (November ١٧-١٨, ٢٠٠٣) . San Antonio Texas.

للخدمة المرجعية التقليدية ، ولكنها تنفرد عنها باستخدام التقنيات الحديثة ، وأن هذه الخدمة تتفرع عنها خدمة فرعية ، هي خدمة الرد على استفسارات المستفيدين في الزمن الحقيقي . وأطلقت الدراسة على هذا النمط مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية الحية.

وقد استعرضت الدراسة الوظائف التقليدية للخدمة المرجعية من خلال أدبيات الموضوع . وذهبت إلى أنها تتبلور في أربعة محاور رئيسة ، وهي : الإجابة عن أسئلة المستفيدين، وتعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة، والتدريب الببليوجرافي، والتوجيه والإرشاد. وذهبت الدراسة إلى أن معظم أدبيات الموضوع ركزت على المحور الأول.

وركزت الدراسة على أن الخدمة المرجعية الرقمية بتقنياتها المتطورة أتاحت سبلاً أفضل لتقديم خدمة الإحاطة الجارية وسبلاً أخرى لصيانة المصادر المرجعية الرقمية وظهور نمط أرشيفي للأسئلة والاستفسارات مزودة بالإجابات؛ توفيراً لوقت المستفيد والهيئة المقدمة للخدمة على حد سواء من خلال ما يتعارف عليه بالأسئلة متكررة الطرح FAQs .

واستعرضت الدراسة تاريخ الخدمة المرجعية الرقمية. وأكدت على أن المكتبات الأكاديمية صاحبة السبق في استخدام تقنيات البريد الإلكتروني في الخدمة المرجعية الرقمية، ولم تقتصر التطورات التقنية على البريد الإلكتروني كوسيلة وحيدة، إنما تجاوزته إلى تقنيات أكثر تفاعلية، منها: تقنيات التراسل الفوري، والحوار، وأتيحت الخدمات ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع. وقد ركزت الدراسة على حتمية التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية . وركزت الدراسة على أن الخدمة المرجعية الرقمية لا

تقتصر على الأسئلة والأجوبة فقط، إنما تتجاوزها لتقديم خدمات شخصية للمستفيدين من خلال إتاحة دروس متخصصة على الإنترنت تهدف إلى الارتقاء بالمستوى البيليوجرافي للاختصاصيين، وتعلمهم كيفية استخدام المكتبة ومصادرها كالفهارس، وقواعد البيانات، وانعكس ذلك على تطوير مشاريع التعليم عن بعد، وزيادة فاعليتها.

وعرضت الدراسة الآراء الواردة في أدبيات الموضوع ووجهات نظر الاختصاصيين حول الخدمة المرجعية الرقمية . وذهبت إلى أن بعض الآراء متحمسة جداً، وتذهب إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية هي أفضل ما يحدث في ساحة المكتبات اليوم ، بينما البعض الآخر ينظر نظرة قاتمة للموضوع ، إذ يعتبر الخدمة المرجعية الرقمية هي نهاية لمهنة المكتبات والمعلومات ، ويستند أصحاب الرأي الأول إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية تتيح إمكانية الوصول لمصادر المعلومات بصورة تتلاءم واحتياجات المستفيد المعلوماتية ، وإمكانية التحكم في المعلومات ، كما أتاحت الخدمة المرجعية الرقمية الخصوصية في التعامل والتفاعلية . أما أصحاب الرأي الثاني فذهبوا إلى انتقاد الخدمة المرجعية الرقمية ، ويذهبون إلى أنها تنزع الصفات الإنسانية عن الخدمة المرجعية ، وتجعلها أقرب للخدمات الآلية ، مما سينعكس دون شك على المهنة ، وعلى المستقبل الوظيفي لاختصاصي المراجع.

وأثارت الدراسة تساؤلاً رئيساً ، هو : ماذا يحمل المستقبل للخدمة المرجعية الرقمية ؟

وأجابت عن ذلك التساؤل بأن المستقبل يحمل عدة اتجاهات ، وحصرتها الدراسة في ثلاثة ، هي :

١- الدمج بين إمكانيات الفيديو والإنترنت ، مما سيزيد من فاعلية الخدمة المرجعية الرقمية .

٢- استخدام تقنيات البعد الثالث ، واستخدام العالم الافتراضي في تزويد المستفيدين بمعلومات ذات أشكال مختلفة، أي نصية ومرئية ومسموعة.

٣- الاستفادة من إمكانات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مرجعية تسير في اتجاه تعاوني تكاملي مع الجهود البشرية ولا تعمل على إلغائها.

وانتهت الدراسة إلى أن مستقبل الخدمة المرجعية الرقمية محكوم بإمكانات المختصين في مجال المكتبات والمعلومات على احتواء التقنيات والبرمجيات الحديثة وتبنيها، والتعامل معها بحرفية عالية في سبيل تقديم خدمة أفضل لرواد المكتبة، والعمل على إشراك المستفيدين للارتقاء بمستوى الخدمة.

26- **Berube, Linda**. "Digital Reference Overview". **An issue paper from the Networked services policy Task Group**, (February 2003). Available at :
http://www.ukoln.ac.UK/public/nsptg/virtual/(13/02/1425).(١)

(١) Berube, Linda**. Digital Reference Overview.** An issue paper from the Networked services policy Task Group**, (February ٢٠٠٣). Available at :**

http://www.ukoln.ac.UK/public/nsptg/virtual/(١٣/٠٢/١٤٢٥)

تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية وذهبت إلى أن هناك تفاوتاً ملحوظاً بين المختصين في تحديد ماهية هذا المفهوم ، تبدأ بتحديد المصطلح الواصف لهذه الخدمة، إذ هناك من يستخدم مصطلح الخدمة المرجعية على الخط المباشر، وهناك من ينادي بمصطلح الخدمة المرجعية الافتراضية، وآخرون مصطلح الخدمة المرجعية الإلكترونية، أو الخدمة المرجعية الحية، أو الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي، أو الخدمة المرجعية الرقمية . ولكنها اتخذت المفهوم الإجرائي الآتي، وهو: أن الخدمة المرجعية الرقمية مهما اختلف مسماها تضم مكونين رئيسين، هما :

١- أنها قائمة على الإنترنت .

٢- أنها تربط بين المستفيدين والخبراء .

وتذهب الدراسة إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية تتيح مجموعة من المصادر تحت تصرف طالبها تلبية لاحتياجاته المعلوماتية. وحددت الدراسة مقومات الخدمة المرجعية الرقمية، وحصرتها في ثلاثة عناصر، هي :

١- واجهات المستفيد وتشتمل على البريد الإلكتروني، ونموذج الشبكة، والدردشة، والفيديو ... إلخ .

٢- المصادر الرقمية .

٣- اختصاصي المراجع .

وقد أثارت الدراسة تساؤلاً، هو : لماذا تقدم الخدمة المرجعية الرقمية ؟

وجاءت الإجابة تؤكد أن تضخم شبكة الإنترنت والمعلومات المتاحة بها وفر بيئة مناسبة للمكتبات والمستفيدين على حد سواء لتبادل الأسئلة والأجوبة عبر الخط المباشر.

وذهبت الدراسة إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية لم تعد ترفاً ، بل أمراً ملحاً؛ إذ إن الطرق التقليدية لا يمكنها مساندة التطور الجاري، كما أن الخدمة المرجعية الرقمية تتيح للمكتبات والقائمين عليها - بتوفيرها للوقت والجهد - فرصاً أكبر للقيام بعمليات أكثر حيوية ، منها :

- تدريب العاملين .
- توجيه المستفيدين
- الارتقاء بمستوى الخدمات
- تحديد الجمهور المستهدف .
- التغذية المرتدة.

وقسمت الدراسة نماذج الخدمة المرجعية الرقمية إلى قطاعين يقع تحت كل قطاع مجموعة من الأساليب والأنماط لإتاحة الخدمة ، وهي على النحو الآتي :

١- خدمة مرجعية رقمية غير تزامنية .
٢- خدمة مرجعية رقمية في الزمن الحقيقي.

وتناولت الدراسة مزايا وسلبيات كل نمط ، وركزت على أنه مهما كان النمط المختار لتقديم خدمة مرجعية رقمية ، فهناك مجموعة من المسلمات لا يمكن تجاوزها، منها : وضوح طبيعة الخدمة : والسياسة التي تحكم طبيعة الأسئلة المقبولة: ونوعيتها : والروابط النشطة ... إلخ .

وناقشت الدراسة مفهوم أرشيف الأسئلة والأجوبة : وقوائم الأسئلة متكررة الطرح : والقواعد المعرفية للارتقاء بمستوى الخدمة المرجعية

الرقمية. كما ركزت الدراسة على ضرورة تدريب العاملين واعتباره أمراً حتميًا، وليس مكملاً. وذهبت إلى أن هناك بعض العاملين الذين يعزفون عن التدريب خشية من الوافد الذي سيضيف عليهم أعباء إضافية علاوة على عدم الثقة بمقدراتهم .

27- **Ciccone, Karen and Amy, Vanscoy**. managing and Established Virtual Reference Services . **Reference Services Quarterly**. Vol. 8, No. 1/2, 2003. Pp. 95-105.(١)

أوضحت الدراسة أن مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية لم يعد مفهوماً غامضًا؛ إنما أصبح جزءاً لا يتجزأ من الخدمة المرجعية عامةً.

وركزت الدراسة على ضرورة توافر مجموعة من المقومات عند التخطيط لتقديم خدمة مرجعية رقمية في أي مكتبة، وهي على النحو الآتي :

١- الإدارة .
٢- السياسة.
٣- التسويق.
٤- التدريب.
٥- التقييم.
٦- المعايير.

وركزت الدراسة على الدور المنافس للشركات التجارية مع المكتبات في مجال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية، وكيف أن هذه الشركات تطورت

(١) **Ciccone, Karen and Amy, Vanscoy**. managing and Established Virtual **Reference Services Quarterly** . Vol. ٨, No. ١/٢, ٢٠٠٣. Pp. ٩٥-١٠٥.

بشكل ملحوظ في بناء برمجيات مناسبة، وعملت على توظيفها في قطاع الخدمة المرجعية.

وركزت الدراسة على أن الإنترنت هيأت المناخ المناسب لنمو هذه الخدمة، وأن المشاريع في نمو مطرد وذلك بسبب التسهيلات التقنية.

وناقشت الدراسة أنماط الخدمة المرجعية الرقمية مع التطرق لمزايا وسلبيات كل نمط، وأكدت الدراسة على ضرورة توافر معايير تعمل على تقييم مستوى الأداء وتضمن جودته، وركزت الدراسة على أن الخطوة الأولى لضمان جودة مخرجات الخدمة المرجعية الرقمية تتمثل في تأسيس برنامج تدريب رسمي لا يقتصر على تعليم كيفية استخدام البرمجيات فقط، وإنما يمتد ليشتمل على توضيح فلسفة تلك الخدمة، ومدى ارتباطها بالخدمة المرجعية التقليدية القائمة فعلياً بالمكتبة، ويعمل على مناقشة كيفية التعامل مع أكثر من مستفيد في آن واحد بالنشاط نفسه. وركزت الدراسة على أهمية التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية تحديداً، في المكتبات الأكاديمية.

28- **Penka. Jeffreyt**. " The Technological Challenges of Digital Reference An Overview" . **D-Libmagazine** . vol.9 No.2. (February 2003). Available at :

http: // www.dlib.org/ dlib / February 03 / penk9 . html.(20/02/1425).(١)

---

(١) **Penka. Jeffreyt**. The Technological Challenges of Digital Reference An Overview . **D-Libmagazine** . Vol. ٩, No. ٢. (February ٢٠٠٣). Available at : **http: // www.dlib.org/ dlib / February ٠٣ / penk٩ . html**.(٢٠/٠٢/١٤٢٥).

تناولت الدراسة الخدمة المرجعية الرقمية من زاوية محددة، وهي محاولة فهم البيئة الفنية للخدمة المرجعية الرقمية، وتحديد آلية عملها، والمسائل المرتبطة بها من حيث تحديد المستفيد، أو الجمهور المستهدف، ومسألة الوصول إلى المعلومات وإتاحتها، وتنظيم الدخول في نسق تعاوني من قبل المكتبات ومرافق المعلومات لتقديم خدمة مرجعية رقمية، وضبط المتغيرات، والعناصر اللازمة لإنجاح المشاريع التعاونية . وذهبت الدراسة إلى أن العصر الحالي يشهد ثماني قيم مركزية للخدمة المرجعية الرقمية وللخدمات المعلوماتية كافة، هي : الحرية الفكرية، والعقلانية، ومعرفة المبادئ الأولية، والتعليم، والمساواة في الوصول إلى المعلومات، والمعرفة، والخصوصية، والديمقراطية. وعلى المكتبات أن تسعى لتحقيقها من خلال التصدي للتطورات التقنية المتلاحقة. ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف لابد أن تتعامل المكتبات مع التقنية بموضوعية، وأن تمتلك معرفة واضحة بالمستفيدين الذين ترغب في تقديم الخدمة لهم . كما ركزت الدراسة على اتساع سوق البرمجيات الهادفة لتقديم خدمة مرجعية رقمية . ونادت الدراسة بضرورة الربط بين المهنيين والمبرمجين للخروج ببرمجيات تعكس احتياجات المتخصص الفعلية .

واستعرضت الدراسة نماذج لبعض البرمجيات وبعض المشاريع التعاونية للخدمة المرجعية الرقمية أبرزها مشروع "نقطة سؤال QuestionPoint" .

وركزت الدراسة على حقيقة مهمة، وهي : النمو المتزايد في حجم مصادر المعلومات الرقمية ، وكذلك النمو في حجم الدراسات والأبحاث التي تتناول الخدمة المرجعية الرقمية .

وعرضت الدراسة نقطة مهمة وجوهرية وهي أنه يتوجب على المكتبات ، لتقديم خدمة مرجعية رقمية فاعلة، أن تتفهم احتياجات المستفيد ، وتدرك ما رسالة المكتبة ولا تحصر اهتمامها فقط في تبني أحدث التقنيات دون التفاعل معها؛ لأن ذلك لن يفيد بأي حال من الأحوال .

ونوهت الدراسة بأهمية التعاون ودوره في العصر الحالي في الارتقاء بمستوى الخدمة المرجعية الرقمية . كما نادت الدراسة بضرورة فهم واستيعاب كيفية تدفق العمل وآليته في مجال الخدمة المرجعية الرقمية . وعرضت الدراسة دور المعايير وأهميتها في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ، وأكدت أنها ، أي المعايير لم تحسم بعد، إنما هناك مجموعة من الجهود والمحاولات موزعة ما بين أفراد وهيئات وتتمركز حول عنصرين أو قطاعين، هما معايير الجودة والمعايير الفنية . وركزت الدراسة على أهمية التقييم المستمر والمتابعة لأداء الخدمة المرجعية الرقمية . واعتبرت توافره السبب في نجاح مشروع مكتبة الكونجرس.

29- **Alessisa Zanin-Yost** .Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold. **Library Philosophy and Practice**. Vol. 7. No. 1. (Fall 2004). Available at :

http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm(14/12/2004)(١)

(١) **Alessisa Zanin-Yost** .Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold. **Library Philosophy and Practice**. Vol. ٧. No. ١. (Fall ٢٠٠٤). Available at **: :http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin**-(١٥-١٢-٢٠٠٥).

تناولت الدراسة الخدمة المرجعية الرقمية من حيث النشأة التاريخية، وأوضحت أن هذه الخدمة تعد مجالاً خصباً لاستيعاب التطورات التقنية المتلاحقة، واستعرضت الدراسة دوافع الاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية في العصر الحالي، ومنها : الاستخدام الواسع لشبكة الإنترنت، وتطوير البرمجيات القادرة على تقديم الخدمات المتزامنة وغير المتزامنة ، واحتياج المستفيد للحصول على المعلومة في أي وقت ، وأي مكان.

وتناولت الدراسة أنماط الخدمة المرجعية الرقمية وأشكالها، واستعرضت سلبيات كل نمط وإيجابياته على حدة، كما ركزت الدراسة على تناول مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية، وتطرقت لإشكالية المصطلح واستخدام عدة مصطلحات بشكل تبادلي للتعبير عن ذات الخدمة، مثل الخدمة المرجعية الرقمية، أو الخدمة المرجعية الافتراضية، أو الاعتبارية، وتناولت عدة تعريفات لهذا المصطلح، وذهبت الدراسة إلى أنه لا يوجد إجماع على المصطلحات المستخدمة، ولكن الخدمة المرجعية الرقمية، أو الافتراضية، تعمل على السماح للمستفيدين للوصول للمعلومات، ومصادرها والتعامل معها من خلال الإنترنت باستخدام برمجيات مختلفة لتحقيق ذلك.

وقد اتخذت الدراسة مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية لتوحيد التناول في متنها. وشرحت الدراسة الآلية التي تعمل وفقها الخدمة المرجعية الرقمية، وركزت على أهمية المقابلة المرجعية قي البيئة الرقمية .

وأكدت الدراسة على ضرورة الالتفات والتركيز على العناصر الآتية عند التخطيط لإنشاء خدمة مرجعية رقمية في أي مكتبة، وهي :

- فريق العاملين. - الصيانة.
- التدريب . - الأجهزة.
- السياسات المتبعة. - البرمجيات.
- الموضوعات القانونية. - الدعم الفني.
- التقييم.

وتطرقت الدراسة لمستقبل الخدمة المرجعية الرقمية ، واستعرضت الآراء الواردة في ذلك المجال، وأوضحت أن هناك من يرى أن هذه الخدمة ستختفي تدريجياً، بينما يذهب آخرون إلى أنها وجدت لتبقى، وأنها في مرحلة نمو، وهناك شعور عام قوامه أن الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية سيستمران بالاشتراك معاً في الوقت نفسه، وسيسيران في خطين متوازيين لأن كلاً منهما تقدم نوعاً محدداً من الخدمة .

وركزت الدراسة على ضرورة أن تندمج المكتبات الأكاديمية في اتحادات أكبر لأنها ستحقق من خلال ذلك الاقتصاد في النفقات الخاصة بمجموعاتها والاستفادة من المجموعات المقدمة من المكتبات الأخرى.

30- **Berube, Linda**. Collaborative Digital Reference: an ASK A librarian (UK) Overview, **Electronic Library and information services**. Volume 38. Number 1. 2004. Pp .29-41.(١)

(١) **Berube, Linda**. Collaborative Digital Reference: an ASK A librarian (UK) Overview, **Electronic Library and information services**. Vol. ٣٨, No. ١. ٢٠٠٤. Pp .٢٩ - ٤١.

استعرضت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية، وركزت على نموذج واقعي وهو خدمة "اسأل أمين المكتبة" في المملكة المتحدة الذي بدأ منذ عام ١٩٩٧م، كما تطرقت الدراسة للتعريفات المختلفة لمصطلح الخدمة المرجعية الرقمية، وركزت على أن قوام الخدمة هو استخدام الوسائط الإلكترونية في تقديمها.

كما تناولت الدراسة أنماط الخدمة المرجعية المختلفة، وألقت الضوء على مزايا كل نمط وسلبياته، وأوضحت قيمة التعاون وأهميته في مجال الخدمة المرجعية الرقمية.

وأكدت الدراسة على حقيقة مهمة هي أن المكتبات، كمؤسسات ناجحة ترغب في الكمال وتسعى نحوه، عليها أن تنخرط في مشروعات تعاونية لتحقيق أقصى درجات الفائدة من الموارد البشرية والمادية، وذلك لأن التطور الحديث ألغى فكرة الاكتفاء الذاتي، لذا لا بد أن تسعى المكتبة الناجحة للمشاريع التعاونية.

واستعرضت الدراسة - كنموذج - مشروع مكتبات كي آستون في بنسلفانيا في الولايات المتحدة، وأكدت الدراسة على ضرورة إثراء اختصاصيي المكتبات مهنياً ومعلوماتياً وتقنياً.

31- **Chowdary, Gobinda And Simone Margarita**. " Digital Reference Services : A Snapshot Of The Current Practices In Scottish Libraries " . **Library Review**. Vol. 53, No. 1, (2004), Pp. 50-60.(١)

(١) Chowdary, Gobinda And Simone Margarita. Digital Reference Services : A Snapshot Of The Current Practices In Scottish Libraries . **Library Review**. Vol. ٥٣, No. ١, (٢٠٠٤), Pp. ٥٠-٦٠.

تناولت الدراسة التطبيقات العملية لواقع الخدمات المرجعية الرقمية لخمس مكتبات إسكتلندية ، وهي على النحو الآتي : ثلاث مكتبات أكاديمية ، ومكتبة عامة، والمكتبة الوطنية الإسكتلندية. وركزت على ملاحظة واقعية، هي : أن الخدمة المرجعية الرقمية لا تقتصر على المكتبات فقط، إنما تعددت الهيئات والجهات التي تقدمها، وذهبت الدراسة إلى أن المكتبات الأمريكية تصدرت مكتبات العالم في تقديم خدمة مرجعية رقمية بمختلف أنماطها .

وقد استعرضت الدراسة أنماط الخدمة المرجعية الرقمية وركزت على تلك الموسومة بالحية ، وهي التي تعتمد على البرمجيات الآتية :

١- برمجيات الدردشة.

٢- برمجيات التحكم عن بعد .

٣- برمجيات مراكز الاتصال على الشبكة.

وناقشت الدراسة نقاط القوة والضعف في تلك البرمجيات، واستعرضت العناصر الواجب أخذها في الاعتبار من قبل القائمين على المكتبات أو المهتمين عند التخطيط لإنشاء مشروع خدمة مرجعية رقمية وهي موقع المكتبة، وطرق تلقي الأسئلة، والسياسات المعلنة، والعوائق التقنية، وتوفر قوائم الأسئلة متكررة الطرح FAQs ، وقد تتبعت الدراسة الملاحظات الآتية عند التعرف إلى مواقع المكتبات مجال الدراسة ، وهي مدى توافر إشارة واضحة بوجود خدمة على صفحة المكتبة، ووجود قوائم الأسئلة متكررة الطرح، وإمكانية البحث في الفهرس على الخط المباشر والبحث في مدى توافر روابط بمصادر رقمية متاحة على الشبكة . كما اعتمدت الدراسة على إجراء مقابلات مع العاملين في المكتبات مجال الدراسة للإجابة عن

تساؤل رئيس يتضمن مجموعة من الاستفسارات الجزئية، وهو كيف يمكن أن تؤدى الخدمة المرجعية الرقمية تزامناً مع خدمة مرجعية تقليدية متاحة فعلياً في المكتبات في واقعها المادي ؟ وكيف يمكن لاختصاصي المراجع الإجابة عن الأسئلة الواردة بالوسيلتين؟ وكيف يتم التعامل مع عبء العمل؟ وما البرمجيات المستخدمة لذلك ؟

وقد عمدت الدراسة إلى استكشاف واقع خدمة مرجعية رقمية متاحة فعلياً في جامعة سيدني بأستراليا أساسًا للمقارنة ، إذ إن استراليا بلد لديه تجارب متعددة في برامج التعليم عن بعد من ناحية ، ومن ناحية أخرى فإن جامعة التقنية في سيدني بالاشتراك مع جامعة ستراثكلايد يتيحان خدمة مرجعية رقمية على مدار الساعة . وقد عمدت الدراسة للمقارنة بين ما تتيحه المكتبة الأسترالية من خدمات وما هو متوافر في المكتبات الإسكتلندية مجال الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن المكتبة الأسترالية لديها مصادر رقمية مثل : الدوريات الرقمية، وقواعد بيانات وفهارس على الخط المباشر، وروابط بمصادر مختارة على الشبكة، ومجموعة مصادر مرجعية مثل: معاجم، ودوائر معارف، وأدلة، وإحصائيات . كما أنها تتيح الوصول المباشر إلى الكتب الإلكترونية من خلال الصفحة الرئيسة لموقع المكتبة على الشبكة، وأن تتيح خدمة مرجعية على الخط المباشر في الزمن الحقيقي باستخدام تقنيات البرمجة تسمى Alive، وهي خدمة موجهة بشكل رئيس للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين في جامعة سيدني، تمكنهم من التحاور مع اختصاصي المراجع . كما لا تقتصر مهمة اختصاصي المراجع بها على الرد على استفسارات المستفيدين، إنما إلى ما هو أكثر من ذلك، وهو:

تدريب المستفيدين على استخدام المصادر الرقمية على الخط المباشر، وتعليمهم كيفية البحث في الفهارس المباشرة وغيرها من الأدوات الببليوجرافية ، كما أن الجامعة ذاتها تتيح خدمة تعرف بـ Super search ، وهي بوابة معلومات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة تسمح للمستفيد بالبحث في الوقت نفسها من داخل الجامعة وخارجها، كما تسمح - من خلال استخدام الروابط - بالوصول إلى مصادر بنصوصها الكاملة، وتتيح إمكانية طلب الوثائق، وتمكن المستفيدين من بناء ملفات تحمل سماتهم الشخصية، واهتماماتهم الموضوعية، ومتطلباتهم البحثية . وتوصلت الدراسة من جراء المقارنة إلى أن المكتبات الإسكتلندية تشترك في تقديم خدمة مرجعية رقمية، وتركز على الرد على أسئلة المستفيدين، وتعمل على اقتراح مواد مفيدة من خلال إحالة المستفيد لروابط مناسبة، ولكنها تقتصر على أنماط محددة، وهي : البريد الإلكتروني، والهاتف . كما أن مكتبة جامعة ستراثكلايد تتيح نمطاً يعرف بـ Reference Shelf، وهو رف المراجع الافتراضي، إذ يجد المستفيد المصادر المرجعية من خلال روابط تحيل لها، أو لجهات أخرى تقتنيها غير المكتبة وتتيحها. وركزت الدراسة على ضرورة أن يهتم القائمون على الخدمة المرجعية الرقمية بتحقيق أقصى درجات الاستفادة من المصادر المرجعية الرقمية المتاحة مجاناً على الشبكة .

وتعرضت الدراسة لعوائق الخدمة المرجعية الرقمية، وكيفية التغلب عليها، وإمكانية الترويج لهذه الخدمة.

32- **Lochore , Stephen**. "How Good are the free Digital services? A comparison of Library- based and expert services". **Library Review**. Vol. 53. No. 1. (2004). Pp. 24-29.(١)

تناولت الدراسة مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ولكن من خلال القيام بتجربة عملية صممت بهدف تقييم أداء الخدمة المرجعية الرقمية المجانية المتاحة من خلال ثلاثة نماذج هي :

All Experts , Ask a Librarian and ucla E-mail . Reference

وتضمنت التجربة تصميم عشرة أسئلة خمسة منها تتقصى الحقائق على وجه التحديد والخمسة الأخرى تختص بموضوعات الشئون السياسية والأحداث الجارية . وتم إرسال الأسئلة العشرة ذاتها إلى النماذج الثلاثة السابقة أعلاه . وأظهرت النتائج أن الخدمة المرجعية الرقمية قناة أو وسيط ملائم للتزويد بمعلومات وافية ودقيقة جدًّا، إلا أن الوقت المستغرق للإجابة يتباين من مشروع لآخر، أو من إجابة لأخرى في المشروع نفسه. وركزت الدراسة على أن الطبيعة التعاونية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية من شأنها أن ترتقي بمستوى الجودة والأداء، إذ إنها ستتيح تقاسم مجموعة المصادر والخبراء، مما يثري أداء المكتبة أو مرفق المعلومات . وركزت الدراسة على أن تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة هو هدف رئيس للخدمة المرجعية منذ القدم، والبيئة الرقمية عملت على تفعيله باختراع وسائل اتصالية تفاعلية .

(١) **Lochore , Stephen**. "How Good are the free Digital services? A comparison of Library- based and expert services". **Library Review**. Vol. ٥٣, No. ١. (٢٠٠٤). Pp. ٢٤-٢٩.

وركزت الدراسة على أن هناك أنماطاً مختلفة للخدمة المرجعية الرقمية، منها: البريد الإلكتروني، وبرمجيات الحوار والدردشة، وبرمجيات مراكز الاتصال، وبيئات المعلومات الشخصية(Personal Information Environments (P I E واعتبرتها أحد الأنماط التفاعلية التي روجتها التقنية ونادت بضرورة توفيرها بالذات في المكتبات الأكاديمية ، إذ إنها من الممكن أن تحل محل المقابلة المرجعية أو تؤدي دورها. وركزت الدراسة على استخدام النظم الخبيرة في مجال الخدمات المرجعية الرقمية ، وتحديداً في الرد على استفسارات المستفيدين من خلال إنشاء قاعدة بيانات قابلة للبحث تشتمل على أسئلة مزودة بأجوبة تتلقى استفسارات الباحثين ، ويتم البحث فيها آليًا لتوفير وقت اختصاصي المراجع، وللتغلب على ندرة الاختصاصيين. واستشهدت الدراسة بمشروع مكتب المراجع الإلكتروني القائم على نظام آلي Newcastle electronic Reference Desk.

واستعرضت الدراسة المشاريع التعاونية كمشروع مكتبة الكونجرس CDRS، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج، منها : أن الخدمات المرجعية الرقمية توفر معلومات دقيقة عمومًا، وأن الزمن المستغرق للإجابة متفاوت بوضوح، وأن المخرجات أو النتائج لا تخلو من بعض الأخطاء، وهذا أمر حتمي. ونوهت الدراسة بأهمية الخدمة المرجعية الرقمية، إلا أنها تؤكد أنها ليست بديلاً تاماً للاتصال الشخصي بالخبراء البشر. وأخيراً نادت الدراسة بضرورة التعاون واعتباره أمراً حتمياً في مجال الخدمة المرجعية الرقمية.

33- **Eylem AOzkaramanl**, **Librarians Perceptions of Quality Digital**

Reference Services by Means of Critical Incidents. University of Pittsburgh Department of Library and Information Science, 2005, 129p, PHD, School of Information Science.(١)

ذهبت الدراسة إلى أن التطورات المتلاحقة المطّردة لتقنية المعلومات شكلت تحدياً للمكتبات ومرافق المعلومات من ناحية، ولاختصاصيي المعلومات من ناحية أخرى، والطرف الذي يمثل عنصر الاهتمام المشترك للفئتين السابقتين هو المستفيد، وهو بدوره يطالب مكتبته والعاملين بها بتوفير أقصى درجات جودة الأداء والخدمة التي تشبع احتياجاته المعلوماتية.

وأكدت الدراسة على أن شبكة الإنترنت أحدثت ثورة في مجال الخدمات المعلوماتية، والخدمة المرجعية هي إحدى هذه الخدمات، وأصبح المستفيد قادراً على الاستفادة من أي مكتبة عبر الفضاء الافتراضي، مما يعني أن تلبية احتياجات المستفيد أصبحت أكثر صعوبة في الوقت الحالي نظراً لتعدد البدائل المتاحة.

وقد ذهبت الدراسة إلى أن الخدمة المرجعية تعد أكثر خدمات المعلومات توظيفاً لتقنية المعلومات اليوم وذلك خلال المفهوم الحديث لها وهو الخدمة المرجعية الرقمية التي تتاح بأكثر من شكل لعل أقدمها على الإطلاق البريد الإلكتروني.

---

(١) **Eylem AOzkaramanl, Librarians Perceptions of Quality Digital Reference Services by Means of Critical Incidents**. University of Pittsburgh Departm- ent of Library and Information Science, ٢٠٠٥, ١٢٩p, PHD, School of Information Science.

ثم تطورت أشكال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية وحدث تحولّ مهم هو الاتصال في الزمن الحقيقي أو التفاعلي من خلال استخدام برمجيات الدردشة والحوار ، ومراكز الاتصال ، والفيديو ، ومؤخراً تقنيات الأجهزة المحمولة .

وأكدت الدراسة على الدور الذي أدته مكتبة الإنترنت العامة في تحريك المعاملات الرقمية إلى بيئة الزمن الحقيقي من خلال التعامل المباشر منذ عام ١٩٩٥م.

وسلطت الدراسة الضوء على أهمية التقييس في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، وضرورة أن تتولى الجهات المهنية المختصة استصدار المعايير التي تكفل الخدمة. استعرضت الدراسة جهود تلك المؤسسات ومحاولاتهم في هذا المجال من خلال إثارة التساؤلات الآتية :

١- هل يمكن تطبيق معايير تقييم الخدمة المرجعية التقليدية على الخدمة المرجعية الرقمية ؟

٢- كيف يمكن تحقيق مفهوم الجودة للخدمة المرجعية الرقمية ؟

٣- ما نظرة اختصاصي المراجع لمفهوم الجودة اليوم ؟

وقد ركزت الدراسة على نمط واحد، وهو الخدمة المرجعية الرقمية من خلال برمجيات الحوار والدردشة أو الشات، وحاولت التركيز على خصائص تلك البرمجيات والتعرف إلى كيفية تقييمها لاختيار أنسبها من قبل المكتبة واختصاصي المراجع.

وقد اقتصرت الدراسة في تناولها لهذه الخدمة على المكتبات الأكاديمية في ولايتي بنسلفانيا وأوهايو بعدد بلغ عشر مكتبات أكاديمية وأربعين

اختصاصياً مرجعياً ذوي خبرة عملية في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية من خلال استخدام برمجيات الحوار أو الشات.

وركزت الدراسة على الجانب الكيفي من خلال الاعتماد على التحليل المبني على التقديرات الشخصية النسبية ، وذلك بمتابعة تقارير جلسات الحوار لفترات ليست بالقصيرة.

وقد حاولت الدراسة قياس مفاهيم ووجهات نظر اختصاصي المراجع لخدمات المحادثات الناجحة ولم تركز على المستفيد.

وفي محاولة من الباحث للإجابة عن التساؤل الخاص بمدى إمكانية تطبيق معايير تقييم الخدمة المرجعية التقليدية على الخدمة المرجعية الرقمية فقد قدم الإجابة من خلال الشكل الآتي :

المعايير	جودة الإجابة	الكفاءة	رضا العميل	التكلفة
الخدمة المرجعية التقليدية	إجابات صحيحة إجابات فورية إرشادات مقدمة المساعدة اللازمة	تغطية الموارد جودة الموارد أداء العاملين	المعلومات المطلوبة مهارات المكتبة زيادة المعرفة	الخدمة التحصيل العاملون
الخدمة المرجعية الرقمية	الدقة التفاعلية الإرشادات	إمكانية الدخول التوقيت الصحيح اتساع الخدمة تدريب العاملين مراجعة الخدمة الخصوصية الدعاية	الدقة التوقيت الصحيح سلوك العاملين الخصائص الفنية التسهيلات	الجلسات البنية الأساسية فريق العاملين

وقد حاولت الدراسة جمع جميع المحاولات الواردة في أدبيات الموضوع المرتبطة باقتراح معايير للخدمة المرجعية الرقمية من خلال برمجيات الحوار أو الشات، وذلك عن طريق تحرير قائمة فحص، بهدف الخروج بمعايير موحدة . وقد تم اعتماد ثلاث قطاعات رئيسية:

١- المعايير الشخصية لاختصاصي المراجع لقياس الأداء.

٢- تقييم اختصاصي المراجع لبرمجيات المحادثة أو الشات.

٣- معايير الوعي لدى المستفيدين وتسويق الخدمة.

وتحت كل قطاع تندرج مجموعة من العناصر الفرعية.

34- **Lavender, Kenneth and Nicholson**. Scott and Pomerantz. Jeffrey Building Bridges for Collaborative Digital Reference between Libraries and Museums through an Examination of Reference in Special Collections. **Journal of Academic Librarianship**. (2005).[١]

ركزت الدراسة على ظهور مفهوم حديث ، وهو الذي ينص على أن المكتبات ومراكز المعلومات لم تعد وحدها هي المصدر الرئيس للحصول على المعلومات إنما تعددت مؤسسات المعلومات اليوم، واتسع نطاقها، وظهر مصطلح يعرف بمرافق المعلومات، وهو الذي يتضمن في ثناياه المكتبات، والمتاحف، ودور النشر، والأرشيفات .

(١) **Lavender, Kenneth and Nicholson**. Scott and Pomerantz. Jeffrey Building Bridges for Collaborative Digital Reference between Libraries and Mus -eums through an Examination of Reference in Special Collections. **Journal of Academic Librarianship**. (٢٠٠٥).

وذهبت الدراسة إلى ضرورة إيجاد علاقة عمل تعاونية بين المكتبات، والمتاحف في مجال الخدمات المعلوماتية عامة، ومجال الخدمة المرجعية الرقمية خاصة.

إذ ركز الكاتب على مجموعة حقائق، منها:

- أن المستفيد اليوم لا يهتم بمصدر المعلومة أو مكان تواجده بقدر ما يهتم بتوافر المعلومة ذاتها.
- أن الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية تتيح الحصول على مصادر معلومات متعددة، كما تتيح فرصة الالتقاء بخبراء المراجع في أماكن شتى.
- أن العنصر البشري مطلوب بشكل ملح لتطوير إستراتيجيات البحث ، والتعامل مع المستفيد في مجال الخدمة المرجعية الرقمية.
- أن هناك متحفاً داخل كل مكتبة وهو قسم المقتنيات الخاصة.

كما استعرضت الدراسة تصنيفات مختلفة للأسئلة المرجعية، ولكن ركزت بصورة أكبر على العلاقة الارتباطية بين الإجابة والسؤال عند التصنيف، إذ إن تصنيف الأسئلة يتطلب تصنيف الإجابة، والعكس صحيح، لتقديم خدمة مرجعية رقمية من خلال المتاحف.

35- **Hermann, Roesch**. Digital Reference services: State of the Art in the focus on Quality. **World library and information congress: 72ND IFLA General Conference and Council**. 20-24 August 2006, Seoul, Korea. Available at :

http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.(5-6-2005)(١)

استعرضت الدراسة مقومات المجتمع المعلوماتي الرقمي اليوم ، وهي على النحو الآتي:

١- المكتبات الرقمية.

٢- مصادر المعلومات.

٣- الخدمات المعلوماتية ، ومنها الخدمة المرجعية الرقمية.

وقد ذهبت الدراسة إلى منافسة القطاع التجاري للمكتبات في تقديم الخدمة المرجعية؛ مما جعل المكتبات في موقف لا يفيد فيه التباطؤ في ملاحقة التطورات السريعة لأن ذلك سيؤدي إلى أن تحل تلك المؤسسات بديلاً يغني المستفيد عن المكتبة.

وقد تناولت الدراسة جميع المصطلحات المستخدمة على سبيل الترادف للتعبير عن الخدمة المرجعية الرقمية ، وأكدت أنه لا يوجد مصطلح مقنن وموحد حتى الوقت الحالي.

واستعرضت الدراسة أنماط الخدمة المرجعية الرقمية ، وتطرقت لسلبيات كل نمط وإيجابياته، وركزت الدراسة على أهمية التقييس في مجال الخدمة المرجعية الرقمية. وأكدت على أنه لا يوجد معيار محدد إلا أن هناك مجموعة من المحاولات الفردية والجماعية لوضع أسس نظرية قد تكون

---

(١) **Hermann, Roesch**. " Digital Reference services: State of the Art in the focus on Quality". **World library and information congress: ٧٢ND IFLA General Conference and Council**. ٢٠-٢٤ August ٢٠٠٦, Seoul, Korea. Available at :
http://www.ifla.org/IV/ifla٧٢/index.

أساساً في المستقبل لوضع معيار، وقوامها التركيز على جودة الخدمة المرجعية الرقمية، وكيفية قياسها.

وقد اقترحت الدراسة سبعة قطاعات لتطبيق معايير الجودة عليها ، وهي على النحو الآتي:

١- تنظيم الخدمة المرجعية.

٢- الفاعلية.

٣- نطاق الخدمة المرجعية ومداها.

٤- عملية الاتصال.

٥- الإجابات ونوعيتها.

٦- سياسة تقديم الخدمة .

٧- تقييم الخدمة.

36- **Ruth A. Hodges**, **The Impact of Collaborative Tools on Digital Reference Users : An Exploratory Study**, The Florida State University, 2006, p. 283 PHD, College of Information.(١)

تناولت الأطروحة الخدمة المرجعية الرقمية من حيث المفهوم ، والأهمية . وركزت في تحليلها على الخدمة المقدمة من خلال استخدام برمجيات الشات والحوار.

وذهبت الدراسة إلى تبني التعريف الإجرائي الآتي فيما يخص مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ، وهو أنها خدمة أسئلة وأجوبة متوافرة عن طريق

(١) **Ruth A. Hodges**, "**The Impact of Collaborative Tools on Digital Reference Users : An Exploratory Study**", The Florida State University, ٢٠٠٦, p. ٢٨٣ PHD, College of Information.

الإنترنت تعمل على توفير المعلومات للباحثين وإمكانية الوصول لمصادر المعلومات التي تشبع احتياجاتهم المعلوماتية.

وركزت الدراسة على قيمة التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ، وتحديداً اليوم في عصر التضخم التقني وتعدد برمجيات تقديم الخدمة واتساع البدائل المتاحة.

واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة؛ إذ تتبعت نمطاً واحداً، هو الخدمة المرجعية الرقمية من خلال الشات في مكتبة أكاديمية بالولايات المتحدة الأمريكية . وعملت على تحليل العديد من التقارير التي تسجل الحوارات القائمة بين المستفيد واختصاصي المراجع، وتوصلت إلى أهمية برمجيات الشات، ونادت بضرورة تطوير برمجيات أخرى، والعمل قدر الإمكان على ربط الخدمة المرجعية الرقمية ببرامج التعليم عن بعد.

37- **Songhui, Zheng**. Virtual Reference Services in china: helping the information-poor. **the Electronic Library**. Vol. 24. No. 6, 2006. Pp. 763-773.(١)

استعرضت الدراسة واقع الخدمة المرجعية في الصين ، وكيفية تطوير آلية تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بها ، من خلال استعراض مفهوم المكتبة الرقمية وخصائصها، وتناولت الدراسة المفاهيم النظرية المستحدثة في قطاع

(١) **Songhui, Zheng**. "Virtual Reference Services in china: helping the information-poor". **the Electronic Library**. Vol. ٢٤, No. ٦, ٢٠٠٦. Pp. ٧٦٣-٧٧٣.

الخدمة المرجعية الرقمية تحديداً؛ بهدف الربط بين النظرية والتطبيق لتقديم الخطة المناسبة لتقديم وتطوير الخدمة المرجعية الرقمية في مكتبات الصين.

وقد عرضت الدراسة بكل موضوعية بعض المشكلات والعوائق التي تواجه تطوير الخدمة المرجعية الرقمية في الصين، منها ما يأتي :

١- الفقر المعلوماتي، إذ ما زالت بعض مناطق غرب الصين لا تعرف ما الإنترنت.

٢- ضعف البنية الأساسية للمعلومات.

٣- نقص المعرفة الفنية أو التقنية .

٤- ضعف الإدارات المسئولة عن خدمات المكتبات.

٥- ضعف الوعي المعلوماتي لدى متخذي القرار في المكتبات.

وقد أشارت الدراسة إلى ما يلزم مكتبات الصين كي تطور أداءها، منها ما يأتي :

١- تطوير البنية الأساسية للمعلومات.

٢- بناء إستراتيجيات مناسبة، لدعم الخدمة المرجعية الرقمية.

وقد تطرقت الدراسة لتجارب بعض المكتبات في الصين في تقديم أنماط مختلفة من الخدمة المرجعية الرقمية، منها البريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، والمحادثة . ونادت الدراسة بضرورة التعاون في مجال الخدمة المرجعية. وأوصت الدراسة بالخدمات المجانية بدون رسوم لسكان المناطق

الريفية، وأن تطيل المكتبات ساعات العمل والتعاون مع المكتبات في الداخل والخارج .

الفصل الثاني

الخدمة المرجعية الرقمية

المفهوم والدوافع



١/٢ تمهيد :

يحتم التسلسل المنطقي لتناول مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية استعراض الوجه الآخر أو التقليدي للخدمة بدون الصبغة الرقمية بداية؛ للوصول إلى توفير معلومات تفيد في الإجابة عن التساؤل الآتي وهو : هل الخدمة المرجعية الرقمية تختلف عن الخدمة المرجعية التقليدية ؟ وللإجابة عن هذا التساؤل لابد من إلقاء الضوء على الخدمة المرجعية التقليدية للتعرف إلى مفهومها ودورها ووظائفها ومقوماتها.

٢/٢ مفهوم الخدمة المرجعية التقليدية:

تعد الخدمة المرجعية التقليدية من أقدم خدمات المكتبات ظهوراً على الساحة العملية . وكأول ظهور لإنتاج فكري يتناول الخدمة المرجعية ، فإن ذلك يرتبط تاريخياً بنشأة التخصص ذاته وهو التاريخ المسجل في معظم أدبيات الموضوع على أنه تاريخ ميلاد مجال المكتبات وهو عام ١٨٧٦م؛ إذ يحسب لباحث يدعى "صاموئيل جرين Samuel Green "، وهو صاحب أول دراسة تناولت العمل المرجعي ودور اختصاصي المراجع، ونبه إلى ضرورة ألا يقتصر دوره على تكوين المجموعات وبنائها كغاية، إنما يعمل بصورة مركزة على تقديم العون للقراء وتمكينهم من اختيار مصادر المعلومات التي تتلاءم واحتياجاتهم المعلوماتية.

وقد بلور جرين وظائف اختصاصي المراجع في أربع وظائف رئيسة، هي على النحو الآتي(١):

١- الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وتوفير الإجابات المناسبة.

٢- تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة ومقتنياتها.

٣- الإرشاد والتوجيه الببليوجرافي للتعامل مع الأدوات الببليوجرافية.

٤- الوصول بالمكتبة للجمهور وترويج خدماتها.

ومنذ ذلك التاريخ توالت التطورات وتعاقبت الأحداث على مجال الخدمة المرجعية التقليدية، وتم تناولها كقطاع بحثي من جانب العديد من المختصين والجمعيات المهنية، وتم رصد العديد من التعريفات لها، ولأبعادها، ووظائفها، وأشكالها، ومقوماتها، ... إلخ .

وعلى المستوى الدراسات العربية فقد عرَّف نسيم الصمادي الخدمة المرجعية التقليدية بأنها خدمة تفاعلية ذات طابع إنساني ، لا مجال فيها للأعمال الروتينية ، إنما تعتمد على سعة اطلاع اختصاصي المراجع حتى يتسنى له تقديم العون للمستفيد وتلبية احتياجاته القرائية وتوجيهه إلى مصادر المعلومات المناسبة وفقاً لتلك الاحتياجات(٢).

---

(١) Green, Samuel Swett. Personal Relations Between Librarians And Readers. **Library Journal**. Vol. ١, (October١٨٧٦). Pp. ٧٤-٨١.

(١) نسيم الصمادي . الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة . **رسالة المكتبة** . مج١٣. ع٤، ٣. (أيلول - كانون الأول ، ١٩٧٨م). ص ١٧-٢٨.

أما أبو الفتوح حامد عودة[١] فقد ذهب إلى أن الخدمة المرجعية التقليدية هي تلك التي تتضمن تسهيل التقاء المستفيد بمصدر المعلومات الملائم، وأنها تتاح بوسائل مختلفة منها: البريد العادي أو باستخدام الهاتف والفاكس كبدائل لحضور المستفيد الشخصي للمكتبة . وأكدت معظم الدراسات أن الخدمة المرجعية من أكثر الخدمات حيوية ولا يمكن قيام أي مكتبة دون وجود قسم مراجع فهو يمثل العمود الفقري لأي مكتبة أو مركز معلومات.

وقد عرَّف معجم هارود[٢] الخدمة المرجعية التقليدية بأنها خدمة حيوية تشتمل على إقامة علاقة بين المستفيد واختصاصي المراجع؛ للتعرف إلى احتياجاته المعلوماتية والعمل على توفير ما يلائمها من مصادر مرجعية ، وأيضاً تتضمن الإجابة عن استفسارات المستفيدين قدر الإمكان ، وعدم الاعتذار للمستفيد إلا في أضيق الحدود.

---

(٢) أبو الفتوح حامد عودة . خدمة المراجع في المكتبات . **صحيفة المكتبة** . مج٢٣ . ع١ . (يناير ١٩٩١م). ص ٥-١٧.

(١) Harrod, Leonard Montague. The Librarian Glossary of Terms Used In Librarian Ship, Documentation And The Book Crafts And Reference Book .- ٨ed .- London : Gowre, ١٩٩٥. p. ٦٩٢.

أما المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات[١] فقد عرَّف الخدمة المرجعية التقليدية بأنها العملية التي تنطوي على استخراج الحقائق التي يطلبها الباحث.

أما همشري وعليان[٢] فقد قسما الخدمة المرجعية التقليدية إلى قسمين :

١- الخدمة المرجعية المباشرة.

٢- الخدمة المرجعية غير المباشرة، ورصدا لها ثلاثة مستويات :

- الخدمة المرجعية المتحفظة.
- الخدمة المرجعية المعتدلة.
- الخدمة المرجعية التامة أو القصوى.

أما مجبل لازم المالكي[٣] فقد ذهب إلى أن الخدمة المرجعية التقليدية من الخدمات الجوهرية للمكتبة ، وقد استخدمت تعابير عديدة في مجال المكتبات للدلالة عليها منها : الأعمال المرجعية Reference Work وخدمات المراجع والمعلومات Reference and Information Services . وقسم المراجع

(٢) أحمد محمد الشامي وسيد حسب الله . **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات** . الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٨م . ص ٩٤٩ .

(٣) عمر همشري وربحي عليان. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** . - عمان : دار الشروق ، ١٩٩٧م. ص ٢٨٩ .

(١) مجبل لازم المالكي . كتب المراجع والخدمة المرجعية في : **المراجع التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها** .- عمان : مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠م. ص ١٩.

، ومكتب المراجع Reference desk . ومهما اختلفت هذه التعابير فهي تصب في مجرى واحد ، وتسعى لتحقيق هدف واحد، يتمثل في تقديم التوجيه والإرشاد ومساعدة المستفيدين للوصول إلى المعلومات في المكتبة، واستخدامها بشكل صحيح ، بما يوفر وقت وجهد الباحثين.

أما غالب النوايسة(١) فقد عرَّف الخدمة المرجعية التقليدية بأنها هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة عن استفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية، وتنظيمها، وإعداد الكشافات، والأدلة، والببليوجرافيات، ومساعدة رواد المكتبة في التعرف إلى بعض المراجع في موضوع معين ، وتعريفهم كيفية استخدام مرجع معين للإجابة عن سؤال بالذات.

أما جمعية المكتبات الأمريكية ALA(٢)، فقد عرَّفت الخدمة المرجعية التقليدية بأنها تتبلور في تقديم المساعدة للمستفيدين من قبل اختصاصي المراجع بهدف معالجة مشاكلهم البحثية ، وتلبية متطلباتهم ، وتدور هذه الخدمة في ثلاث قطاعات وظيفية رئيسة:

---

(٢) غالب النوايسة . **الخدمة المرجعية في : خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات** .- عمان : دار صفاء ، ٢٠٠٠م. ص ٨٣.

(١) Bunge, Charles A. Reference Service In : **ALA World Encyclopedia Of Library And Information Service.** Chicago : American Library Association, ١٩٨٠. Pp. ٤٦٨ – ٤٨٩.

- خدمة المعلومات وتشتمل على بديلين رئيسيين، هما : إما تجهيز المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد وتقديمها له، أو تقديم المساعدة له في سبيل الحصول على تلك المعلومات.
- تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة ومصادرها.
- خدمة الإرشاد والتوجيه بهدف إكساب المستفيدين المهارات البحثية.

وقد ذهب محمد علوي ومجبل المالكي(١) إلى أن الخدمة المرجعية التقليدية هي خدمة فاعلة تعكس نجاح المكتبة أو مركز المعلومات في تلبية متطلبات المستفيدين والاتصال بهم وتعمل من خلال الوظائف الآتية :

الإشراف، والتوجيه، والتعليم، والإعلام، وإعداد الببليوجرافيات. في حين نجد أن " وليم كاتز. Katz W. A "(٢) ذهب إلى أن الخدمة المرجعية التقليدية تقوم على أساس الإجابة عن استفسارات المستفيدين من خلال توافر مجموعة من المقومات وهي :

١- المعلومات .

٢- المستفيد.

٣- اختصاصي المراجع.

---

(٢) محمد علوي ومجبل لازم المالكي . العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية . **رسالة المكتبة**. مج٢٧ ، ع١ ، ١٩٩٢م . ص ٥٠-٧٠ .

(١) W. A, Katz. **Questions And Searches. Introduction To Reference Work**, Volum.١ : Basic Information Sources. ٨th ed. Boston : McGraw-Hill, Pp. ١٥-١٩.

وركز على ضرورة التواصل الإنساني بين المستفيد واختصاصي المراجع، وأن يؤدي الأخير دور المترجم لاحتياجات المستفيد المعلوماتية، وذلك من خلال المقابلة المرجعية التي اعتبرها حجر الزاوية في تقديم خدمة مرجعية ملائمة.

أما " بنج Bunge "(١) فقد أشار إلى أن الخدمة المرجعية التقليدية، في مفهومها تقوم على المساعدة التي يتم توفيرها للمستفيدين في ظل سعيهم للحصول على المعلومات، وقام بنج بتصنيفها إلى ثلاث فئات وظيفية على النحو الآتي :

١- خدمة مرجعية قائمة على أساس أن ينوب اختصاصي المراجع عن المستفيد في البحث عن احتياجاته المعلوماتية بعد تقصيها منه بطبيعة الحال، أو أن يؤدي اختصاصي المراجع دور المساعد فقط، والمستفيد هو من يقوم بعملية البحث.

٢- تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة والمصادر المعلوماتية ، والاستفادة منها.

٣- توجيه المستفيدين وإرشادهم للمصادر المرجعية الملائمة لاحتياجاتهم البحثية والمعلوماتية.

ويلاحظ من الاستعراض السابق للخدمة المرجعية التقليدية، أنها ترتكز على ما تمتلكه المكتبة من مصادر داخل جدرانها وما تتصل به، ولكن دون

---

(٢) Bunge, C. A. Op. Cit. p.١٠٠.

تواصل وتفاعل رقمي متكامل في طلب الخدمات وتلقيها وإتاحتها، والباحثة تقصد بالمصادر هنا المفهوم الواسع للمصادر المادية والبشرية على حد سواء، وحدود جغرافية تتمثل في البعد والمسافات بين المكتبة في الدولة ذاتها أو عبر العالم إذا توافرت لها إمكانيات التعاون وبرامجه المتعددة.

وقد ظل العائق الجغرافي مقبولاً لفترة ، ولكن التطورات التقنية المتلاحقة قلصت من دوره ، إلى أن قارب حد التلاشي في العصر الحديث الحالي.

وقد ذهبت إيمان السامرائي(١)، وشاركتها العديد من الدراسات، إلى أن التطورات التقنية المتلاحقة أدت إلى التقليل من شأن الحدود المكانية، إذ إن التقنية أتاحت بدائل متعددة لتقديم خدمة مرجعية للمستفيدين دون اشتراط لحضورهم الشخصي لمبنى المكتبة. ولو تتبعنا تلك البدائل وفقاً لتاريخ التطورات التقنية لوجدنا الآتي :

١ - تقديم خدمة مرجعية والرد على استفسارات المستفيدين من خلال البريد العادي.

٢ - تقديم خدمة مرجعية والرد على استفسارات المستفيدين من خلال الهاتف

.

٣ - تقديم خدمة مرجعية والرد على استفسارات المستفيدين من خلال الفاكس.

---

(١) إيمان السامرائي. الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية/ خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات . **المجلة العربية للمعلومات**. مج١٦ . ع١، ١٩٩٥م . ص ٦٥-٨٥.

وظلت هذه البدائل مقبولة إلى ما قبل منتصف التسعينات ولكن مع حلول هذا التاريخ، بدأ تكثيف استخدام تقنية الإنترنت في تقديم خدمة مرجعية ، وتقديم إجابات لاستفسارات المستفيدين، وبدأ مصطلح الخدمة المرجعية الرقمية يظهر ويتردد بكثرة في أدبيات الموضوع وتناولته الكثير من الدراسات وعقدت لمعالجته عدد من المؤتمرات وورش العمل.

والسؤال الذي يطرح الآن: ما المقصود بمصطلح الخدمة المرجعية الرقمية ؟ وما أبعاد هذا المفهوم ؟ ومتى ظهر على الساحة ؟

الخدمة المرجعية الرقمية :

٣/٢ إشكالية المصطلح :

إن الإجابة عن هذا السؤال تتطلب توضيح حقيقة معينة قبل استعراض مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ، وهي أن هناك إشكالية ما في هذا المصطلح وهي تدور في محورها حول أن هذا المصطلح مصطلح مطاطي غير متفق عليه بنسبة مطلقة؛ إذ تعددت المصطلحات التي تعبر عنه في أدبيات الموضوع وتفاوتت من دراسة لأخرى ، وفي بعض الأحيان تستخدم بشكل تبادلي في الدراسة ذاتها، ولعل أكثر هذه المصطلحات تكراراً في أدبيات الموضوع هي ما يأتي :

- الخدمة المرجعية الافتراضية Virtual Reference Services

- الخدمة المرجعية الرقمية - Digital Reference Services

- خدمـة المراجـع الإلكترونيـة - e- Services Reference

- خدمات المعلومات عبر الإنترنت - Internet Information Services

- خدمة المراجع الحيـة - Live Reference Services

- الخدمـة المرجعيـة فـي الـزمن الحقيقـي - Real Time Services Reference

وقد ذهبت " يوست Alessiazanin-Yost "[١] إلى أنـه لا يوجد إجمـاع على مصطلح موحد للتعبير عن مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية حتى الوقت الحالي ، وأن الاجتهادات الفردية متعددة في هذا المجال .

والسؤال الذي يظهر بصورة ملحة الآن هو : مـا السبب أو الأسـباب الكامنـة وراء تعـدد المـصطلحات المـستخدمة للتعبيـر عـن مفهـوم الخدمـة المرجعية الرقمية، وعدم وجود مصطلح مقنن ومتفق عليه ؟

لعـل ذلـك يعـود مـن وجهـة نظـر العديـد مـن الآراء الـواردة فـي أدبيـات الموضوع إلى ما يأتي [٢]،[١] :

(١) Alessisa Zanin-Yost. Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold. **Library Philosophy and Practice**. Vol.٧, No.١. (Fall ٢٠٠٤). Available at : **http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zaninyost.htm[١٢/١٤/٢٠٠٤]**

(٢) Chowdhury, Gobinda G. Digital Libraries and Reference service : present and future , **Journal of Documentation** . Vol. ٥٨. No. ٣،٢٠٠٢, Pp. ٢٥٨-٢٨٣.

١- حداثة الموضوع وقصر عهده.

٢- اختلاف الخلفيات الثقافية والعلمية، فاختصاصي المكتبات يتناول المصطلح من زاوية تختلف عن اختصاصي الحاسب الآلي، وهكذا ... إلخ .

٣- التطورات التقنية المتلاحقة.

٤- أفرد شريف شاهين(٢) مبرراً قوامه أن المكتبات لم تعد وحدها هي التي تقدم خدمة مرجعية ، فهناك شركات خاصة تنافس المكتبات في العصر الحالي وبهدف تسويقي ترويجي بحت، تستخدم العديد من المصطلحات.

٢/٤ مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية :

بعد أن تم التطرق لإشكالية المصطلح وأسبابها، لابد من تسليط الضوء على مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ذاته، وقد زخر الإنتاج الفكري بالكثير

---

(٣) Bankhead, Henry. Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services, **A paper presented to the ٥th VRD,S Annual Digital Reference Conference, The Reference Roundup : Integrating the virtual reference experience: Theory and Practice**, November ١٧-١٨ (٢٠٠٣) San Antonio, Texas.

(١) شريف كامل شاهين. **الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت** .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،إدارة المعلومات والاتصال، ٢٠٠٥م، ص ٧٨ .

من التعريفات لهذا المفهوم، منها ما ورد في قواميس لغوية، ومنها ماورد في دراسات علمية منفصلة.

فقد ذهب" شودري Chowdhury "(١) إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية خدمة تفاعلية تمتاز بتوافر الحس الشخصي، إذ إنها تقوم على مداولات أو مناقشات تجري بين المستفيد واختصاصي المراجع عبر الإنترنت للبحث عن إجابات أو حقائق أو مفاهيم ... إلخ، يحتاجها المستفيد. وعلى اختصاصي المراجع أن يوفرها، أو على أقل تقدير أن يحيل المستفيد للمصادر التي تحتوي على معلومات وافية عنها.

كما أشار " شودري وشودري Chowdhury and Chowodhury"(٢) في دراسة مشتركة إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية قوامها الأسئلة والاستفسارات المرجعية، وهدفها الرد على تلك الأسئلة والاستفسارات من خلال وسيط آلي.

وذهب " جينز Janes"(٣) إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية هي نتاج تطور شبكة الإنترنت التي أحدثت تغييراً في مفهوم الخدمة المرجعية

---

(٢) Chowdhury, Gobinda G. OP. Cit. p.٢٦٢.

(١) Chowdhury, G. G. And Chowdhury, S. An Overview Of The Information Retrieval Features Of Twenty Digital Libraries. **Program**, Vol. ٥١. No. ٤ (٢٠٠٠). Pp. ١٢-٣٠.

(٢) Janes, Joseph. Live Reference: Too Much Too Fast?. Library Journal. Vol. ٤٧. No. ١١. ٢٠٠٢. Pp. ١٢-١٤.

التقليديـة ، وأتاحـت مـصادر متعـددة للمعلومـات منهـا فئـة الخبـراء أو الاستـشاريين وسـمحت للمـستفيدين بتوجيـه أسـئلتهم واستفـساراتهم عبـر الإنترنت دون قيود مكانية، أو زمانية، وأطلق عليها خدمات الخبراء Expert Services ، دون الحاجة لزيارة مبنى المكتبة المادي وأن هذه الخدمـة لم تعد تقتصر على المكتبات وحدها، إنما تقدمها شركات وهيئات أخرى بعضها ذات طابع تجاري.

أمـا " بيرنـي سلوان Bernie Sloan "[١] وهـو باحـث نـشط فـي مجـال الخدمـة المرجعيـة الرقميـة فقـد ذهـب إلـى أنهـا عمليـة تزويـد المـستفيدين بمعلومات وافية عن استفساراتهم باستخدام وسيط قائم على الحاسب الآلي.

وقـد أشـارت " ليندا بيـرب Linda Berube "[٢] إلـى أن هنـاك خلطـاً واضـحاً أدى إلـى عـدم وجـود حـدود فاصـلة بـين المـصطلحات المـستخدمة للدلالـة علـى الخدمـة المرجعيـة الرقميـة، إلا أنهـا تؤكـد أن قـوام هـذه الخدمـة عنصران رئيسان هما أنها مبنية ومتاحة على شبكة الإنترنت، وأنها صممت للربط بين المستفيدين والخبراء أو اختصاصي المراجع.

---

(٣) Sloan, B.G. Service Perspectives For The Digital Library Remote Reference Services . Library Trends. Vol. ٤٧. No.١, (١٩٩٨). Pp. ٤٣ – ١١٧.

(١) Berube, Linda. Digital Reference Overview – **An Issue Paper From The Net Worked Services Policy Task Group, February** ٢٠٠٣ Available at : **http: // www. ukoln.q c.uk/public / nsptg/ virtual**____١٣/٠٢/١٤٢٥.

وقد ذهب" ويزك Wasik "[1] إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية تعمل على تزويد المستفيدين بخبرات ومعارف متنوعة في موضوعات عدة من خلال تقديم إجابات لأسئلتهم واستفساراتهم المرجعية بالاستعانة ببعض الخبراء ، كما تتضمن خدمة الإحالة وهي التي تحيل المستفيد لمصدر المعلومة الملائم لاحتياجاته المعلوماتية.

في حين ذهبت " ليبو Lipow "[2] إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية تتميز بأنها خدمة اتصال مباشر بين المكتبي والمستفيد في الزمن الحقيقي بمعنى تبادل التأثير والتأثر في اللحظة ذاتها للعملية الاتصالية واستثنت من ذلك خدمة البريد الإلكتروني؛ إذ إنها لا تعتبرها خدمة اتصال في الزمن الحقيقي .

وقد ذهب " بانكهيد Bankhead"[3] إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية خدمة تهدف إلى تيسير وصول المستفيدين إلى المعلومات ومصادرها المتاحة على شبكة الإنترنت ، ويتفرع عنها خدمة الأسئلة والرد في الزمن

---

(٢) Wasik, Joannm. Building And Maintaining Digital Reference Services. **Eric Digests**. ٢٠٠٠ , ED٤٢٧٧٩٤.

Available at : http://www.ericit.ory/digests/ Edo427794/2019.

(٣) Lipow, Anng. Virtual Reference Services, Part ١ It Is Not The User Who Is Becoming Remote From The Library , It Is The Library That Is Becoming Remote Form The User , ١٩٩٩. Available at : **http: nylink. suny. edu/it/techspeqkwint ٠٢.htm.**٢١/٠٢/١٤٢٥.

(١) Bankhead, Henry, Op. Cit. p. ٢٧.

الحقيقي باستخدام برمجيات معدة سلفاً لهذا الغرض ، وتعرف باسم الخدمة المرجعية الرقمية الحية.

في حين ذهب " سيلفرستن Silverstein"(١) إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية هي التي تنجز من خلال توافر مجموعة من الخبرات البشرية والمصادر الرقمية التي توضع تحت تصرف المستفيدين في بيئة الخط المباشر وتستخدم وسيطاً آلياً .

وقد ركز" سميث Smith"(٢) على أن الخدمة المرجعية الرقمية هي نتاج للتطورات التقنية وهي خدمة تتيح إجابات لأسئلة المستفيدين واستفساراتهم باستخدام برمجيات مثل الدردشة والاتصال الجماعي بالفيديو.

في حين ذهب " وانج Wong"(٣) إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية هي خدمة ضرورية لا غنى عنها في البيئة الرقمية، ولكنه ركز على أن كفاءة هذه الخدمة وفاعليتها مشروطة بتوافر قدرات مالية للإنفاق عليها وتوفير

---

(٢) Silverstein, Jeanne. Digital Reference An Overview . **D- Lib. Magazine.** Vol. ٩, No.٢. February ٢٠٠٣. Available at : **http://www.dlib.org / dlib/ February 03/02 guest –editorial. html**. 20/2/1425.

(٣) Smith, B. Enhancing Reference Services Through Technology. **Legal Reference Services Quarterly**, vol. ١٩. No. ١-٢, ٢٠٠١. Pp. ٤٦-٨٨.

(٤) Holmes – Wong , D. Richness Vs Reach : Using Technology To Overcome Economic Impediments To Reference Services . Reference Librarian .Vol. ٦٦, ١٩٩٩. Pp. ١١-٣٥.

متطلباتها ، لذا فإنه يقترح الجمع بين تقنية الإنترنت والتجارة الإلكترونية وتطبيق هذا المبدأ على مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية.

وقد تناول قاموس OCLC (١) المباشر على الإنترنت مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية بالشرح، وذهب إلى أنها خدمة تعتمد على شبكة الإنترنت وتتعامل مع أسئلة المستفيدين واستفساراتهم من خلال أنماط وبرمجيات مختلفة.

أما معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات المباشر على الإنترنت(٢) فيؤكد أن الخدمة المرجعية الرقمية هي خدمة تهدف إلى التعامل مع المستفيدين واستفساراتهم من خلال استخدام الحاسب الآلي وتقنية الاتصالات التي تعمل على تقديم خدمة مرجعية للمستفيدين في أي وقت وأي مكان.

وبعد استعراض التعريفات الواردة في أدبيات الموضوع والتي تناولت مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية ، فإن الباحثة تؤكد على أن هناك بعض العناصر المشتركة فيما بين التعريفات السابقة، ويمكن بلورتها في الآتي :

١- الخدمة المرجعية الرقمية هي الوجه المتطور والحديث للخدمة المرجعية التقليدية.

٢- الخدمة المرجعية الرقمية خدمة تفاعليه تمتاز بتوافر الحس الإنساني.

---

(١) Oclc Glossary.
Available at :
http:// www. oclc . org / support/documentation/ glossary/ # D

(٢) Joanm, Reitz. **odlis : online Dictionary of library and information science** . ٢٠٠٢. Available at : **http:// www. wcsu.edu/library / odlis. Html # electronic Ref** .

٣- تتمحور الخدمة المرجعية الرقمية في الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم من خلال الإنترنت واستخدام أنماط مختلفة لتقديم الخدمة.

٤- تعمل على تسهيل لقاء المستفيدين بفئة الخبراء والاستشاريين، وتسمح بطرح الأسئلة عليهم من خلال خدمات " اسأل الخبير " .

٥- تتضمن ما يطلق عليه خدمة الإحالة، أي تحيل المستفيد وتربطه بالمصادر المناسبة لاحتياجاته المعلوماتية.

٦- أنها خدمة متاحة خلال أربع وعشرين ساعة على مدار الأسبوع دون اعتبار لأي حدود زمانية أو مكانية.

وبعد استعراض العناصر المشتركة بين تعريفات الخدمة المرجعية الرقمية يتحتم أن نلقي الضوء على النشأة التاريخية لهذا المفهوم ورصد أبرز المحطات التاريخية التي مرت بها هذه الخدمة.

٢/٥ الخدمة المرجعية الرقمية : رصد زمني لأبرز الإنجازات :

اجتمعت الآراء الواردة في معظم الدراسات على أن الإرهاصات الأولى للخدمة المرجعية الرقمية على ساحة الفضاء الرقمي، تعود إلى استخدام البريد الإلكتروني كوسيط لتناقل الآراء والطروحات بين المستفيدين واختصاصي المراجع، تتضمن هذه الآراء بعض الأسئلة والاستفسارات المرجعية.

وقد لاحظت الباحثة من خلال الرجوع إلى المصادر والمراجع في هذا السرد التاريخي، أن تلك المصادر والمراجع متداخلة متشعبة متكررة، لا يمكن الفصل في تفصيل السرد التاريخي بينها، ولذلك سوف تستعرض الباحثة أبرز الأحداث والإنجازات في مجال الخدمة المرجعية الرقمية

بشكل مجدول في السياق الآتي : (١)، (٢)، (٣)، (٤)، (٥)، (٦)، (٧)، (٨)، (١)، (٢)،(٣)،(٤).

---

(١) Gray , Suzannem . Virtual Reference Services Directions And A Gendas, **Reference And User Services Quarterly** , ٣٩ (٤) ٢٠٠٠. Pp. ٣٦٥-٣٧٥.

(٢) Still,Julie & Frank Campbell. Librarian In A Box : The Use Of Electronic Mail For Reference. **Reference Services Review**, ٢١.(١), ١٩٩٣. Pp. ١٥-١٨.

(٣) Timeline for Real – Time on line Reference .Available at :
http: // vrstrain . spl.org/virtual 101/ vrstimeline.htm.14/02/1425

(٤) جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي."**الدور المتغير لأخصائي الخدمات المرجعية في البيئة الالكترونية**" . دبي. (٢٠٠٢م).

(٥) **Creating Reference Future.** ٦th **Annual VRD Conference**. November ٨-٩, ٢٠٠٤. Cincinnati, Ohio. Available at :
http://www.webjunction.org/do/Navigation;jsessionid=58D98ED7A3499CA32EE1E5D8C336749E?category=11843

(٦) مركز الاستشارات والتدريب."**خدمات المكتبات الرقمية مع التركيز على الخدمة المرجعية الرقمية**".بيروت.(٢٠٠٤م).

(٧) Guidelines For Implementing And Maintaining Virtual Reference Services. Prepared By The/ Reference And User Services Association, ٢٠٠٤. Available at :

http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htmat

(٨) ٧**th Annual Virtual Reference Desk Conference**. November ١٤-١٥, ٢٠٠٥. San Francisco, California. Available at :

التاريخ	الأحـــداث
١٩٨٤م	ظهرت عملياً أول خدمة مرجعية رقمية تقوم على فكرة الوصول المباشر من خلال الوسيط الرقمي تعرف بـ Electronic Access to Reference Services وقد أتيحت هذه الخدمة من خلال مكتبة العلوم (EARS) الصحية في جامعة ميرلاند ولكنها اعتمدت على نمط واحد هو البريد الإلكتروني.
١٩٩٢م	ظهرت خدمة Ask Eric.
١٩٥٥م	ظهرت الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي من خلال مشروع موقع مكتبة الإنترنت العامة Internet Public Library (IPL) التي أنشاها جوزيف جنيز Joseph Janes في مدرسة دراسات المكتبات والمعلومات في جامعة ميتشجن.
١٩٩٦م	أطلق Bill Drew في موريسفيل خدمة مرجعية باستخدام تقنيات الدردشة عرفت بـ Internet Relay Caht (iRC) .
١٩٩٧م	تم تشكيل مجموعة IFLA Discussion Group of Reference Work النقاش التابعة للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها وتتطلع هذه المجموعة بكل

---

http://www.webjunction.org/do/Navigation?category=11842

(٩) Best Free Reference Web Sites ٢٠٠٦ Eighth Annual List Rusa Machine -Assisted Reference Section (Mars). Available at :

http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marspubs/marsbestref٢٠٠٦.htm

(١٠) Guidelines For Cooperative Reference Services. Prepared By The/ Reference And User Services Association, ٢٠٠٦. Available at :

http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinescooperative.htm

(١١) مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.مشروع الفهرس العربي الموحد . متاح على :

http://www.aruc.org/uPortal/Initialize?uP_reload_layout=true&uP_tparam=props

(١٢) RUSA Announces Best Books For Reference And Adult Readers January ٢١, ٢٠٠٧. Available at :

http://www.ala.org/ala/pressreleases٢٠٠٦/debember٢٠٠٦/RUSAawardsreception٢٠٠٧.htm

	ما يرتبط بشئون الخدمة المرجعية وتنظيمها،مع التركيز على التطورات التقنية في هذا المجال لملاحقتها، أو بالأحرى، ملاحقة تأثيرها على الخدمة المرجعية كخدمة وكوظيفة في ذات الوقت من خلال جميع أنواع المكتبات في كل دول العالم ، وقد عقدت هذه المجموعة العديد من المؤتمرات التي تتناول هذه المسائل كان أولها عام ١٩٩٨م ، ثم توالت المؤتمرات بصورة سنوية منذ ذلك التاريخ.
١٩٩٨م	رصدت عدد من الإنجازات منها ما يأتي : - بدأت مكتبات جامعة تيمبل (Temple University) بتدشين خدمة دردشة على الخط المباشر قائمة على الإنترنت تدعى Talk now مستخدمة برمجيات محلية الصنع. - قام المكتبيون في مركز فلوريدا للخدمة المرجعية والإحالة والتعليم عن بعد Florida Distance Learning Reference and Referal بإجراء تجارب حول تعليم المكتبات على الخط المباشر في الزمن الحقيقي مستخدمين غرفة الدردشة كغرفة تدريس افتراضية. - أطلقت مكتبة الكونجرس المشروع الدليل للخدم المرجعية الرقمية التعاونية CDRS .
١٩٩٩م	رصدت أيضاً هذا العام عددًا من الإنجازات منها ما يأتي : - طورت (Susan Meglamrery) نظام متروبوليتان المكتبي التعاوني (mcls) وعملت على توظيفه في تطوير مشروع (Reference Project ٢٤/٧). - قامت الجهة المنتجة لأنظمة المكتبات وخدماتها Libraries Systems and Services (Lssi) بابتكار Virtual Reference Toolkit المزود ببرمجيات تدعم الخدمة المرجعية الرقمية على الخط المباشر في الزمن الحقيقي بالإضافة إلى مركز الخدمات المرجعية على الشبكة web Reference Center لتقديم الدعم بعد انتهاء ساعات العمل. - عقد أول مؤتمر تحت عنوان الخدمة المرجعية الرقمية في الألفية الجديدة Virtual Reference in the new millennium في جامعة هارفرد برعاية

	مشروع ديسك المراجع الافتراضي Virtual Reference Desk(VRD) الذي ترعاه إدارة التعليم الأمريكية ويحسب له أنه أول مؤتمر للخدمات المرجعية الرقمية.
٢٠٠٠م	رصدت في هذا العام عدد من الأحداث منها ما يأتي : - في يناير تم تشغيل شبكة معلومات قسم المراجع الافتراضي VRD net work ؛ لإتاحة خدمة الرد على استفسارات المستفيدين، وهي خدمة تعاونية مبنية على الإنترنت وتتيح خدمة استشارة الخبراء من خلال Ask a or ask an Expert . - في ٢٩ يونيو بدأ العمل الفعلي لمشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية (CDRS) من خلال ما يعرف بـ Aska Librarian. وقد تلقت الخدمة أول سؤال من تجمع المكتبات العامة في المملكة المتحدة ، وقد تم توجيه السؤال إلى مكتبة سانت مونيكا العامة للإجابة عنه.
٢٠٠٠م	- تعد مكتبة سانتا مونيكا العامة أول مكتبة عامة تقدم خدمة مرجعية رقمية باستخدام برمجيات الدردشة في يوليو ٢٠٠٠م. - في نوفمبر برز مشروع المكتبي الأكاديمي الشخصي على الخط المباشر POAi كمشروع بحثي امتد ثمانية عشر شهراً ، مقره مكتبة الجامعة المفتوحة التي تضطلع باستكشاف تطوير آلية خدمة مرجعية رقمية على مدار الساعة

متاحة طوال أيام الأسبوع على الخط المباشر ، وتعمل على تقديم الخدمة للطلاب في برامج التعليم عن بعد. - انبثقت عن جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين Reference and user Service Association (RusA) ويناط بها مسئولية دعم جميع أنواع المكتبات لإيصال الخدمات المرجعية وخدمات المعلومات إلى جميع المستفيدين بصرف النظر عن السن ، كما يوكل إليها إيصال الخدمات والمواد المكتبية العامة لكبار السن ، وفي منتصف موسم شتاء ٢٠٠٠م تبنى مجلس إدارة (RusA) الهدف الرئيس للجمعية الذي ينص على اعتبارها الجهة الرئيسية للمهنيين في مجال الخدمات المرجعية الذين يعملون على تشكيل روابط أو صلات اتصالية بين المستفيدين ومصادر المعلومات والخدمات، كما أقر الأعضاء مجموعة من المبادئ تنحصر فيما يأتي : - الإيمان بضرورة توفير الوصول للمعلومات بأشكالها المختلفة لجميع أفراد المجتمع . - التركيز الدائم على المجموعات ومصادر المعلومات ذات الجودة العالية قدر الإمكان. - اعتبار القراءة مفتاح الارتقاء بالمجتمع ، والعمل على ترويجها بشتى الطرق.	

٢٠٠٠م	- توفير خدمات معلوماتية وبرامج متنوعة ومتجددة ودائمة لمواكبة التغييرات. - التركيز على أهمية التأهيل المهني والتطوير الدائم للعاملين في مجال الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين. - ضرورة النظر إلى الأدوار المهنية الحديثة لاختصاصيي المراجع؛ إذ إنهم يعملون كمستشارين ، ومعلمين ، ومحفزين ، ومفكرين ، ونقاد للمعلومات ومصادرها وربط المستفيدين بها. - التركيز على ضرورة توافر الحس الشخصي في التعاملات في الخدمات المرجعية الرقمية.
٢٠٠١م	أطلقت المكتبات في كاليفورنيا Q and A Cafe . عقدت المنظمة الوطنية لمقاييس المعلومات (N ISO) في أبريل ورشة عمل ، دعت إليها المهتمين باستكشاف معايير تضبط وتحكم مجال الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية القائمة على الشبكة. في يونيو تم افتتاح مشروع مكتبة كليفلاند العامة المعروفة بـ ٢٤x٧ Now Know it. - دعم صندوق التمويل LSTA التابع لولاية إيلينوي مشروع Ready for Reference التابع لنظام اتحاد المكتبات Alliance Library System ، ويعد أول مشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية على مستوى المكتبات الأكاديمية يعمل على مدار الساعة. - بدأ العمل في أول خدمة مرجعية رقمية تقدم على مستوى الولاية في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مشروع Q and Anj لشبكة مكتبات نيوجرسي (New Jersey Library) الذي يعمل على مدار أربع وعشرين ساعة خلال أيام الأسبوع.

٢٠٠٢م	- ظهرت خدمة Question Point ، وهي خدمة أو مشروع مشترك بين (Oclc) ومكتبة الكونجرس؛ لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية على الخط المباشر، وتتيح هذه الخدمة التعامل مع البرمجيات التي تسمح بإجراء اتصال وتفاعل عبر الزمن الحقيقي من خلال منظومة تعاونية من المكتبات ، تعمل في إطار شبكة عالمية Reference net work Global . - ظهرت أول خدمة مرجعية رقمية من خلال تعاون مجموعة من الجهات وهي مكتبة مقاطعة ريتش لاند العامة Richland County Public Library في كولومبيا ولاية كارولينا الجنوبية ، والخدمة المكتبية لمجلس مدينة بريزبين في كوينز لاند بأستراليا ، ومكتبات مجلس مقاطعة سومرست وخدمة الفنون والمعلومات في المملكة المتحدة. - بدأت Lssi لأنظمة والخدمات المكتبية التعاون مع مدرسة علوم المكتبات والمعلومات. School of Library and Information Services. في جامعة سان خوسية لتقديم برامج تعليمية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية . - في يونيو أطلقت خدمة Reference ٢٤x٧ نسخة اللغة الإسبانية لنشاطها المعروف باسم Ask The Librarian الخدمة الجديدة التي يطلق عليها Bibliotecario a su alcane وترجمتها : مكتبي عند أطراف أصابعك ، وتتيح هذه الخدمة إمكانية الوصول للمكتبيين الاختصاصيين الذين يجيدون اللغتين. - اتجاه Gaylord information System بالاشتراك مع Lssi إلى بناء فهرست يطلق عليه فهرس المكتبة الذكي Smart Library Catalog ، وهو يقوم في فكرته على دمج وظائف فهرس الوصول العام في المكتبة مع مخرجات الخدمة المرجعية الرقمية الحية. - نظمت جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ، بمشاركة منظمة الخليج للاستشارات الصناعية ، ورشة عمل بعنوان : (الدور المتغير

	لأخصائي الخدمات المرجعية في البيئة الإلكترونية).
٢٠٠٣م	في مارس أعلنت داينكس Dynix أنها ستنتج Virtual Reference من Lssi إلى عملائها في المكتبات Tool Kit بهدف تيسير تزويد العملاء المستفيدين من الخدمة مرجعية رقمية على مدار الأربع والعشرين ساعة . في أكتوبر تلقى معهد المعلومات في سيراكور منحة من IMLS لإيجاد مبادرة لخدمة مرجعية للتعليم الإكلينيكي.
٢٠٠٤م	- نظم مركز الاستشارات والتدريب ، بالتعاون مع كلية الإعلام والتوثيق بالجامعة اللبنانية وجمعية المكتبات والمعلومات السعودية ، ورشة عمل بعنوان : (خدمات المكتبات الرقمية) مع التركيز على الخدمة المرجعية الرقمية . - عقد مكتب المراجع الافتراضي (VRD) المؤتمر السنوي السادس في أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية وقد ركز المؤتمر بشكل جوهري على التزاوج بين الخدمة المرجعية الرقمية والخدمة المرجعية التقليدية ، وتناولت أعمال المؤتمر المشاريع التعاونية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ، وركزت على تقنية الاتصال اللاسلكي ، واستخدام تقنية الأجهزة المحمولة أو النقالة ، وتوظيفها في مجال الخدمة المرجعية الرقمية. - أرست جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين (RusA) الخطوط العريضة أو الإرشادية لتقديم وصيانة الخدمة المرجعية الرقمية تحت عنوان: Guidelines for implementing and maintaining Virtual Reference Services.
٢٠٠٥م	- عقد مكتب المراجع الافتراضي (VRD) المؤتمر السنوي السابع في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وقد ركز المؤتمر بشكل رئيس على إرساء قواعد التعاون بين oclc وبين مكتب المراجع الافتراضي (VRD) في تقديم خدمة

	مرجعية رقمية تعاونية.
٢٠٠٦م	- نشرت جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين (RusA) من خلال لجنة المراجع ، بمساعدة الآلة Machine - Assisted Reference Section (MARS) القائمة السنوية الثامنة التي تتضمن أفضل المواقع المرجعية المجانية المتاحة على الإنترنت خلال عام ٢٠٠٦م ، وهذه المواقع اختيرت وفقاً لمعايير مقننة قامت بإرسائها هذه اللجنة منذ عام ١٩٩٩م ، وتتضمن القائمة عنوان الموقع على الشبكة مع نبذة مختصرة عنه. - أرست جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين (RusA) الخطوط العريضة أو الإرشادية للخدمة المرجعية التعاونية بين المكتبات ومؤسسات المعلومات تحت عنوان: Guidelines for Cooperative Reference Services - تم إرساء فكرة مشروع الفهرس العربي الموحد وعقد اللقاء الأول الذي ناقش أهمية المشروع وكيفية إرساء قواعد الضبط الببليوجرافي في العالم العربي ، وركز المشروع ضمن خدماته على تقديم الخدمة المرجعية ، وذلك من خلال الفهرس العربي الموحد الذي تولته مكتبة الملك عبدالعزيز العامة ، ويتطلب تقديم الخدمة المستلزمات التقنية الآتية : - الحصول على حساب لاستعمال نظام الفهرس العربي الموحد. - وجود متصفح حديث الإصدار وارتباط الجهاز بشبكة الإنترنت. - أعلنت جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين (RusA) تخصيص جائزة سنوية ستمنح من خلال حفل تكريم في يوم ٢١ يناير ٢٠٠٧م ، وذلك خلال انعقاد اجتماع الجمعية الأمريكية للمكتبات ALA بمدينة سياتل لأفضل إنتاج فكري في مجال المراجع أو الأعمال ذات الصبغة المرجعية ، وذلك لمعرفة من المختار لنيل جائزة عام ٢٠٠٧م.

بعد هذا الاستعراض التاريخي وتتبع أبرز المحطات في مجال الخدمة المرجعية الرقمية خرجت الباحثة بالملاحظات الآتية :

١ - اتجاه المكتبات الواضح نحو تبني الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي باستخدام برمجيات ملائمة لذلك.

٢ - الاتجاه المتزايد نحو التعاون والدخول في شبكات تعاونية لتقديم خدمة مرجعية رقمية تتقاسم جميع مقومات الخدمة المرجعية من مصادر معلومات ، واختصاصي مراجع ، وتعمل على توفير الوقت والجهد.

٣ - العمل على مبدأ إتاحة الخدمة المرجعية الرقمية أربعاً وعشرين ساعة على مدار الأسبوع .

٤ - الاهتمام المشترك من قبل القطاعين العام والخاص على حد سواء لتبني مشروعات الخدمة المرجعية الرقمية.

٥ - اتجاه سوق النظم الآلية ووكلائها إلى احتواء النظم على برمجيات معنية لتقديم خدمة مرجعية رقمية.

٦ - وضوح الدور الفاعل للجمعيات المهنية في تبني آراء وأفكار تعمل على الارتقاء بمستوى الخدمة المرجعية الرقمية على سبيل المثال جمعية (RusA) المنبثقة عبر (ALA) ومجهوداتها .

٧ - لم ترصد النظرة التاريخية أي ذكر لمشروع تعاوني عربي لتقديم خدمة مرجعية رقمية.

بعد هذه الملاحظات السابقة لابد من إثارة السؤال الآتي: ما الدوافع الكامنة أو الأسباب المؤدية لظهور الخدمة المرجعية الرقمية ونشأتها ؟

٦/٢ الخدمة المرجعية الرقمية ودوافع ظهورها :

تعددت الآراء الواردة وراء تلك الدوافع في أدبيات الموضوع فهناك من يذهب إلى أنها تتلخص فيما يأتي(١) :

١- الزيادة الملحوظة في قلة المرتادين لقسم المراجع في المكتبات في البيئة المادية ، مقابل ارتفاع نسبة المرتادين لمواقع المكتبات على الإنترنت.

٢- التطورات المتلاحقة في تقنية الاتصالات.

٣- التوجه المتزايد نحو مشاريع التعليم عن بعد

أما RusA جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين فقد بررت التزايد المستمر للاهتمام بالخدمة المرجعية الرقمية بالمبررات الآتية(٢) :

١- ثورة الاتصالات والتطورات المتلاحقة بها.

---

(١) Bains, Simon. Testing Collaborative Electronic Reference Services The Experience Of UK University Research Libraries The Use Of Oclc's Question Point . **A Paper Presented At The ٤th Vrd's Annual Digital Reference Conference " Charting The Course For Reference To Wrds A Preferred Future**" November ١١-١٢ ٢٠٠٢. Chicago, Il. Available at : **http://www.urd.org/conferences/VR2002/proceeding/beinspapershtml.5/11/2003**.

(٢) Future of Reference services ٢٠٠٢. Available at : **http://www.ala.org/content/havigationmenu/Rusa/professional-tools4/future of reference services htm.**

٢- النمو المتزايد لشبكة الإنترنت.

٣- عدم اقتصار تقديم الخدمة المرجعية الرقمية على المكتبات فقط ، إنما امتدت لشركات ذات طابع تجاري تتيح هذه الخدمة من خلال مواقعها على الإنترنت مثل Ask Jeves و web help .

٤- انتشار الخدمة المرجعية الرقمية المجانية أو بدون مقابل مادي إضافة لوجود الخدمات التي تشترط رسوماً مالية معينة.

وهناك وجهة نظر[١] تذهب إلى أن الدافع الرئيس وراء ظهور الخدمة المرجعية الرقمية هو تنامي حجم شبكة الإنترنت، وزيادة المعلومات المتاحة، مما ينعكس سلباً على المستفيد أحياناً، إذ إن الكم المعلوماتي الضخم يربك المستفيد وقد يوجهه وجهة أخرى، لذا يظهر دور الخدمة المرجعية الرقمية، إذ يقع على عاتق اختصاصي المراجع دور غربلة تلك المعلومات واختيار الملائم منها لكل مستفيد على حدة، مع ما يتلاءم واحتياجاته المعلوماتية، كما أن الخدمة المرجعية الرقمية لابد أن تعمل على توفير خدمة الإرشاد والتوجيه وتنمية الحس النقدي الذاتي لدى المستفيد ، للمعلومات المبعثرة والمتاحة على الإنترنت .

وهناك رأي ذهب إلى أن[٢] اختفاء مفهوم الحواجز أو الحدود الجغرافية أو المكانية بعد الإنترنت، وتشعبها، و إمكاناتها المتعددة، غيرت فلسفة

---

(١) Berube , Linda . Op. Cit. P. 9.

(٢) مود هاشم وغلاس سعادة عازار . تحويلات المهنة وواقعها في لبنان . **المجلة العربية للمعلومات**. مج ١٩، ع٢ ، ١٩٩٨. ص ١٣٠.

المكتبات ونظرتها تجاه توفير المجموعات واقتنائها وامتلاكها وتحولت تلك النظرة إلى الاهتمام بمبدأ الإتاحة، أي تسهيل ربط المستفيد بمصدر المعلومات أياً كان موقعه الجغرافي ، مما أدى إلى ظهور الخدمة المرجعية الرقمية تلبية لتلك الاحتياجات .

وتذهب الباحثة إلى الاتفاق مع الأسباب السالفة الذكر وتضيف الدوافع الآتية:

١- تصدي فئة من المتطوعين للإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، كما هو الواضح في مشروع مكتبة الإنترنت العامة، الذي وفر فريق عمل عريض، وقلل من فكرة الاكتفاء الذاتي، أو الاعتماد على اختصاصي المراجع في المكتبة فقط .

٢- الزيادة في أعداد محركات البحث التي تعمل على القيام بدور اختصاصي المراجع، إذ إن المستفيد يطرح سؤالاً، أو كلمات مفتاحية معينة ويحصل على مجموعة مصادر مثل جوجل و ياهو ... إلخ.

٣- تنوع أشكال المصادر المرجعية الرقمية وزيادة حجمها، ما بين أدلة موضوعية، وبوابات معلومات، وكشافات وفهارس مكتبات متاحة على الخط المباشر، أتاحت مجالاً خصباً لنمو الخدمة المرجعية الرقمية.

٤- دور النشر التجارية، وكنوع من التسويق والترويج لمنتجاتها، تتيح لفترات زمنية معينة بعض المصادر المرجعية الرقمية كالموسوعات والقواميس وقواعد البيانات بصورة مجانية بحتة.

٥- نمو وتطور الفكر المهني لدى اختصاصي المعلومات والرغبة في الوصول للمستفيدين أينما كانوا وفي كل الأوقات.

بعد التعرف إلى الدوافع المؤدية لظهور الخدمة المرجعية الرقمية على الساحة المهنية، لابد من استعراض الفوائد المرجو تحقيقها، من جراء تقديم تلك الخدمة. فما هذه الفوائد أو المزايا ؟

٧/٢ فوائد الخدمة المرجعية الرقمية ومزاياها :

يغلب على أدبيات الموضوع في هذا المجال الطابع الإنشائي؛ إذ لا يوجد فوائد معينة أو محسومة، وتكاد تكون هذه طبيعة هذا - أي الفوائد - بالذات عندما يرتبط بخدمة حديثة، كالخدمة المرجعية الرقمية، لذا ستحاول الباحثة أن تحصر بصورة مجملة الفوائد التي ورد ذكرها في سياقات مختلفة لأدبيات الموضوع، وهي تكاد لا تخرج عن النقاط الآتية(١) (٢) (٣) (٤):

(١) Bankhead , Henry.Op.Cit.p١١.

(٢) Chowdhury, Gobinda G. op. cit. p.١٦.

(٣) Berube , Linda. Op. Cit. p. ٢٢.

(٤) Kresh, D. N. Libraries Meet The World Wide Web : The Collaborative Digital Reference Services. **ARL**. ٢١٩, December ٢٠٠١. Pp. ١-٣ Available at : **www.arl.org /newsletter / ٢١٩ /cdsr.html**.

سرعة الحصول على المعلومة أو الوصول إليها وإتاحة نوعية من الخدمات التفاعلية التي تعتمد بالفعل على الاتصال في الزمن الحقيقي .

١ - تتيح خدمات موسعة وإجابات وافية لاستفسارات المستفيدين ، مبنية على خلفيات علمية متعددة ، ووجهات نظر متباينة ، وذلك لسهولة الاتصال بالخبراء والاستشاريين في أي مجال.

٢ - تسهيل حصول الباحثين والمستفيدين على المعلومات، بالذات تلك التي لها طبيعة خاصة، كالمعلومات الحكومية، إذ إن الحكومة الإلكترونية وفرت خدمة مرجعية رقمية تزود المستفيدين بإجابات لاستفساراتهم .

٣ - إن الخدمة المرجعية الرقمية قلصت من ضرورة الحضور الشخصي لمبنى المكتبة، مما يوفر مرونة عالية للمستفيد الذي يمتلك العديد من الارتباطات التي تحول بينه وبين زيارة المكتبة، مما يمكنه من التعامل مع مكتبته وغيرها من المكتبات من خلال منزله أو مقر عمله أو أي مكان.

٤ - أتاحت فرصة لذوي الاحتياجات الخاصة فصدرت على سبيل المثال مصادر مرجعية رقمية للمكفوفين، وظهرت خدمات مرجعية رقمية تعاونية موجهة لتلك الفئة ، منها خدمة Info eyes وهي تمثل جهداً تعاونياً بين ٢٠ مكتبة لخدمة المكفوفين.

٥ - ساهمت الخدمة المرجعية الرقمية في دعم و تنشيط برامج التعليم عن بعد ووفرت فرص إتمام الأبحاث العلمية .

٦- قلصت الخدمة المرجعية الرقمية من مشاكل الحواجز اللغوية، وأتاحت بدائل متعددة لخدمة غير الناطقين باللغة ، ووفرت خدمات ترجمة آلية.

٧- طبقت الخدمة المرجعية الرقمية مفهوم العولمة وذلك من خلال إمكانية وصول المستفيد لأي معلومة ، من أي مكان ، وفي أي زمان ، على مدى أربع وعشرين ساعة على مدار الأسبوع.

٨- عملت الخدمة المرجعية الرقمية على تنشيط مفهوم المشروعات التعاونية بين المكتبات والقطاعات المختلفة ، من خلال مبدأ تقاسم ، المصادر المادية والبشرية ، على حد سواء.

٩- ظهر ما يعرف بالقواعد المعرفية ، وهي التي تمثل مخزوناً معرفياً ، قد تعود لفرد ، أو تجمع، وتشتمل على أسئلة مزودة بأجوبتها ، وذلك توفيراً لوقت المستفيد وجهده .

أتاحت الخدمة المرجعية الرقمية ، مبدأ أن المكتبة تذهب وتقدم ذاتها للمستفيد ، وظهر ما يسمى بالمراجع المتحركة ، واختصاصي المراجع المتحرك أو المتنقل، إذ إنه يستطيع من خلال برمجيات معينة ، أن يتعامل مع أكثر من مستفيد في آن واحد ، وأن يتراسل والمستفيد أياً كان موقعه.

الفصل الثالث

أنماط الخدمة المرجعية الرقمية



يعد قطاع الخدمة الرقمية كخدمة معلوماتية حيوية تفاعلية قطاعاً حركيًا (ديناميكياً)، يشهد تطورات سريعة ومتلاحقة من جميع المجالات، ومنها النمط أو الوسيلة التي تتاح من خلالها هذه الخدمة ، عبر مواقع المكتبات أو الهيئات أو الخبراء أو أصحاب الاهتمام المشترك. فمنذ ظهور هذه الخدمة على الساحة العملية والأنماط أو الوسائل التي تتاح بها في تطور مستمر، والبرمجيات المعدة لتحقيق تلك الأنماط وإتاحتها في تزايد مستمر، والالتحام

بين المهتمين بالمكتبات وتقنية المعلومات والحاسبات وصناع النظم ظاهر بصورة ملموسة بهدف الخروج بمخرجات تعمل على تطوير أداء الخدمة المرجعية الرقمية، والأكثر من ذلك أن الإنترنت أتاحت تكاثر العديد من البرمجيات المجانية، مما أدى إلى رواج الخدمة المرجعية الرقمية بأنماط مختلفة.

والسؤال الذي يطرح هنا بصورة ملحة: ما أنماط الخدمة المرجعية الرقمية ؟

٢/٣ أنماط الخدمة المرجعية الرقمية :

قبل الخوض في أنماط الخدمة المرجعية الرقمية، لابد من التلميح لمؤشر ظاهر في أدبيات الموضوع، وهو أنه على الرغم من تعدد الأنماط، إلا أنه من الممكن أن تحصر في نوعين رئيسيين هما[١]:

١- الخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية أو غير التفاعلية.

٢- الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي أو التفاعلية أو المباشرة أو الحية، وهذه حقيقة هي التقسيمة الرئيسة تقريباً في معظم أدبيات الموضوع ، ولكن الزيادات أو الإضافات على تلك الأنماط والتوسع فيها ، تختلف من دراسة لأخرى في حين ، وتتشابه في نواحٍ كثيرة في أحايين أخرى.

---

(١) Alessisa Zanin-Yost. Digital Reference : What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold. **Library Philosophy and Practice**.Vol.٧. No.١. (Fall ٢٠٠٤). Available at : **http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm** [12/14/2004]

فقد ذهبت " ليبوا Liopw "(١) إلى أن الخدمة المرجعية الرقمية ، تتاح من خلال عدة أنماط ، منها وأقدمها على الإطلاق، البريد الإلكتروني ، ومن ثم وبسبب التطورات التقنية ظهرت أنماط أخرى أكثر تفاعلية ، منها استخدام برمجيات الدردشة والحوار وتبادل النصوص، والدفع ببعض الصفحات بين المستفيد واختصاصي المراجع والعكس، ونمط آخر يقوم على استخدام برمجيات مراكز الاتصال.

وقد ذهب " بانكهيد Bankhead " إلى حصر أنماط الخدمة المرجعية الرقمية في الفئات الآتية :

١- البريد الإلكتروني وينقسم إلى قسمين هما(٢):

أ- البريد الإلكتروني البسيط .

ب- نموذج أو استمارة الشبكة .

٢- الخدمة المرجعية الرقمية باستخدام برمجيات الدردشة والحوار وبرمجيات التراسل الفوري مثل AOL وبرمجيات مراكز المكالمات.

---

(١) Lipow, AnnG. Virtual Reference services Part ١ it is not the user who is becoming remote from the library , it is the Library that is becoming remot form the user , ١٩٩٩ Available at :

http: nylink.suny. edu/it/techspeqkwint 02.htm.21/02/1425.

(٢) Bankhead, Henry. Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services, **A paper presented to the ٥th VRD,S Annual Digital Reference Conference, The Reference Roundup: Integrating the virtual reference experience: Theory and Practice**,, November ١٧-١٨ (٢٠٠٣) San Antonio, Texas.

٣- الخدمة القائمة على برمجيات الصوت عبر مزود خدمة الإنترنت Voice Over ip.

٤- الخدمـة المرجعيـة الرقميـة مـن خـلال إتاحـة المراجـع أو المـصادر المرجعية المتحركة Digital Roving Reference .

أمـا " روكمـان Rockman " فقـد ذهـب إلـى(١) أن أحـد أنمـاط الخدمـة المرجعية الرقمية هي قوائم الأسئلة المتكررة الطرح FAQs ، والتي انتشرت منذ منتصف التسعينات على صفحات الإنترنت وتتضمن روابط لمصادر مرجعيـة مفيـدة ، كمـا تتـضمن بعـض الإجابـات المباشـرة وتتـراوح مـا بـين الموجزة والمفصلة.

في حين ذهب " كانون Canon " إلى أن(٢) أحد أنماط الخدمة المرجعية الرقمية هو المصادر المرجعية الرقميـة الافتراضـية، التـي تتـاح علـى هيئـة أرفف افتراضية، أو علـى هيئـة قوائم مزودة بالمصادر علـى هيئـة روابـط فائقة حتى تمكن المستفيد من الوصول للمصدر واستخدامه، وهذه المصادر بعضها يتاح مجانًا، وبعضها الآخر يفرض رسوماً مقابل الاستخدام، ولابد

(١) Rockman, Ilene F. **Internet Speed Library Know-How Intersect in Digital Reference**. In The Bowker Annual: Library and Book Trade Almanac. ٤٧th ed. New York : Information Today, ٢٠٠٢, Pp. ٢٣٤-٢٤٨.

(٢) Cannon, N. Yahoo! Do You Google? Virtual Reference Overview. The Reference Librarian, No. ٧٧, Pp. ٣١-٣٧. ٢٠٠٢.

أن يبذل اختصاصي المراجع جهداً مركزاً لجمع المصادر الهامة، وذات العلاقة ويستفيد قدر الإمكان من المصادر المتاحة مجاناً.

أما"جينز Janes" فقد حصر أنماط الخدمة المرجعية الرقمية في الأشكال الآتية(١):

١- البريد الإلكتروني بشقيه البسيط أو من خلال استمارة أو نموذج الشبكة.

٢- الخدمة المرجعية الرقمية المعتمدة على برمجيات التراسل الفوري والدردشة والحوار وهي خدمة قائمة في الزمن الحقيقي.

وقد ذهب " كوفمان Coffman " إلى حصر أنماط الخدمة المرجعية الرقمية فيما يأتي(٢):

١- البريد الإلكتروني.

٢- الخدمات الحية أو الخدمات المباشرة ، منها المعتمدة على استخدام برمجيات الدردشة والحوار ، ومنها ما يعتمد على برمجيات مراكز المكالمات.

---

(١) Janes, Joseph. Live reference: Too much too fast?. **library journal**. Vol. ٤٧. No.١١. ٢٠٠٢. Pp. ١٢-١٤.

(٢) Coffman, Steve. We'll Take It from Here: Further Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software. **Information Technology &Libraries**. ٢٠,٣,٢٠٠١. Pp١٤٩-١٥٢. Available at:

http://www.lita.org/ital/2003_coffman.html/

أما " فرانكيوير Francoeur " فقد حصر الأنماط فيما يأتي[١]:

١- البريد الإلكتروني.

٢- برمجيات الدردشة والحوار.

٣- قوائم أسئلة متكررة بالطرح FAQs.

٤- القواعد المعرفية بالأسئلة والأجوبة.

٥- المصادر المرجعية الافتراضية.

٦- تقنيات الاتصال بالفيديو.

٧- النظم الخبيرة التي تعمل مكملة مع الجهد البشري، في الأعمال الروتينية، كاستقبال الأسئلة، وتصنيفها، وتوجيهها للمسارات المناسبة، للحصول على إجابات وافية، ومن ثم حفظ هذه الإجابات للاستفادة المستقبلية، وتوفير وقت وجهد المستفيد واختصاصي المراجع في آن واحد.

أما تقرير ورشة العمل الصادر عن (Niso) المنظمة الوطنية لمقاييس المعلومات حول الخدمات المرجعية الرقمية ، فقد ذهب إلى أن أنماط الخدمة المرجعية الرقمية تنحصر فيما يأتي [٢]:

(١) francoeur, S. An analytical survey of chat reference services. **Reference services review**. ٢٩,٣,٢٠٠١. Pp.١٨٩-٢٠٣.

(٢) Niso Report on the niso workshop on Networked digital Reference services. April ٢٥-٢٦,٢٠٠١. Washington DC Available at :

١ - البريد الإلكتروني.

٢ - استخدام برمجيات الدردشة والحوار.

٣ - استخدام برمجيات مراكز الاتصال.

٤ - القواعد المعرفية Knowledge-base .

٥ - الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية.

في حين حصر جينز Janes وسليفرستن Silversrtein أنماط الخدمة المرجعية في الآتي [١]:

١ - البريد الإلكتروني.

٢ - الخبراء والاستشاريون.

٣ - مجموعات النقاش Discussion Group

أما " تيويندر Tunender " فقد حصر الخدمة المرجعية الرقمية في ثلاثة أنماط وفقاً لنوعية البرمجيات المستخدمة، هي[٢]:

---

http://www.niso.org/news/reports/netref – report.html ٢٠. ٢,١٤٢٥

(١) Janes, Joseph, and Joanne Silverstein. Question negotiation and the technological environment. **D-Lib Magazine**. ٩,٢. ٢٠٠٣. Available at :

http://www.dlib.org/dlib/february٠٣/janes/٠٢janes.html

(٢) Tunender, H. digital Reference trends techniques and changes. **Library Hi Tech News**.١٩. ٤ . ٢٠٠٢. Pp. ٥ – ٦ .

١- برمجيات الدردشة والتراسل الفوري مثل AOL والتي تسمح بتبادل رسائل نصية بسيطة.

٢- برمجيات التحكم عن بعد Remote Control Software (RCS) على سبيل المثال Convey's - ondemand وهي برمجيات تسمح لأخصائي المكتبات بالتحكم بمتصفح المستفيد مع إمكانية الاتصال به في ذات الوقت.

٣- برمجيات مراكز الاتصال على الشبكة مثل (Lssi) من Virtual reference Software و Reference ٧ / ٢٤ من (MCLS)، وهي تسمح للمستفيد بتوجيه نداء إلى الاختصاصي من خلال تنشيط رابط على موقع المكتبة، ومن ثم يستطيع الاثنان إجراء حوار وتصفح مشترك إلى درجة تمكنهما من تقاسم الصفحات نفسها على الشبكة.

وقد صنفت " بيرب Berube "الخدمة المرجعية الرقمية إلى القطاعين الآتيين(١) :

١- الخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية ويندرج تحتها البريد الإلكتروني البسيط أو نموذج أو استمارة الشبكة.

---

(١) Berube, Linda. Digital Reference overview – **An issue paper from the Net worked services Policy Task Group**, February ٢٠٠٣. Available at : **http: // www.ukoln.q c.uk/public / nsptg/ virtual**_____١٣/٠٢/١٤٢٥.

٢- الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي ويندرج تحتها الخدمات المعتمدة على برمجيات الدردشة والتراسل الفوري ، وتلك المعتمدة على استخدام تقنيات الفيديو.

وانفردت بنمط هو ما أطلقت عليه Digital Reference Robots أي الإنسان المرجعي الرقمي – إن جازت الترجمة – من خلال استخدام تقنيات الذكاء الصناعي والنظم الخبيرة للرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم، ومن أشهر هذه الخدمات ASK Jeeves.

في حين حصر " شودري Chowdhury " أنماط الخدمة المرجعية الرقمية في الأشكال الآتية[١] :

١- البريد الإلكتروني.

٢- برمجيات الحوار والدردشة ، وبرمجيات مراكز النداء.

٣- تقنيات الفيديو.

٤- التعاون.

٥- انفرد بإضافة نمط أطلق عليه (PiE) أو الخدمات ذات الطابع الشخصي ، والتي تعمل على مبدأ أن لكل مستفيد واجهة تعامل يتعامل من خلالها مع موقع المكتبة، ويكون لكل مستفيد معلومات موسعة عنه وعن احتياجاته المعلوماتية، بحوزة المكتبة، تستخدم

---

(١) Chowdhury, Gobinda G. Digital Libraries and Reference service : present and future . **Journal of Documentation** . Vol. ٥٨. No. ٣. ٢٠٠٢. Pp. ٢٥٨-٢٨٣.

بمجرد أن يتم تسجيل دخول المستفيد إلى الموقع، إذ يتعرف إليه النظام من خلال تقنيات تعمل على تصفية المعلومات التي تتلاءم والاحتياجات الخاصة للمستفيد ويتم تزويده بها.

ومن خلال التتبع السابق لأنماط الخدمة المرجعية الرقمية في أدبيات الموضوع يمكن للباحثة صياغة تقسيم يجمع معظم ما ورد ، مع تعريف لكل نمط من خلال النموذج الآتي:

٣/٣ نموذج مصنف لأنماط الخدمة المرجعية الرقمية:

تصنف الخدمة المرجعية الرقمية وفقاً لهذا النموذج إلى قطاعين رئيسين هما :

١/٣/٣ الخدمة المرجعية الرقمية غير التزامنية :

ويندرج تحتها الخدمة المرجعية الرقمية عبر البريد الإلكتروني ، والذي ينقسم بدوره إلى قسمين(١):

١/٣/٣/أ البريد الإلكتروني البسيط Basic E-mail :

في هذه الخدمة يتم تخصيص عنوان بريدي يكون متاحاً على موقع المكتبة على الإنترنت ، وما على المستفيد الذي يرغب في تقديم السؤال إلا تنشيط الرابط ، الذي يطلق بدوره برنامج البريد الإلكتروني الخاص بالمستفيد ، ويقوم المستفيد عندئذ بكتابة الرسالة وإرسالها للمكتبة.

---

(١) Francoeur, Stephen . Digital Reference. The Teaching Librarian Available at: http://www. Teaching Librarian .org / digref. Htm.

ويتطلب هذا النمط جهاز حاسب آلي شخصي مع اشتراك للإنترنت وبرمجيات مثل Microsoft Outlook أو نحوها، ولكن أجمعت معظم الآراء على أن هذا النمط تؤخذ عليه مآخذ منها ، عدم الفورية أو البطء نتيجة لعدم التفاعل المباشر بين المستفيد واختصاصي المراجع، فالمراسل يرسل سؤاله ثم ينتظر فترة زمنية لتلقي الإجابة، لذا تعتبر خدمة غير تفاعلية في وقت تسمح فيه التقنيات بأعلى درجات التفاعل والفورية. كما يؤخذ عليه، نتيجة لعدم التفاعلية ، التقليل من قدر المقابلة المرجعية التي هي حجر الزاوية في الخدمة المرجعية، لذا ظهر بديل آخر للتغلب على تلك المشكلة ، وهو استمارة أو نموذج الشبكة.

٣/١/٣/ب البريد الإلكتروني من خلال تعبئة استمارة أو نموذج الشبكة : Web form.

إذ يقوم المستفيد بتعبئة الاستمارة على موقع المكتبة بمجموعة من المعلومات الشخصية، ومن ثم يعمل على صياغة تساؤله بالمنهجية التي يرغبها، وتلك اعتبرها الدارسون محاولة لتلافي مشكلة غياب دور المقابلة المرجعية في النمط السابق ، إذ يمكن أن يكتب المستفيد ما يرغب فيه ويصوغ الأسئلة ومتطلباته ويرسلها لموقع المكتبة، وعلى الرغم من أن المقابلة لا تتم وجهاً لوجه، أي لا يوجد تفاعل في هذه الوسيلة أيضاً، إلا أن الآراء تؤكد على أن الاستمارة تمكن المستفيد من التفكير العميق ، وتمنحه فرصة لتوضيح إستراتيجية بحثه، ويتطلب هذا النمط لتشغيله جهاز حاسب شخصي مزوداً باتصال أو بإمكانية الاشتراك بالإنترنت . وقد ازداد عدد

المواقع التي تتيح خدمات مرجعية رقمية باستخدام هذا النمط وتعددت مسمياتها مثل :

- Ask A Librarian
- Ask An Email
- Ask A Question
- Ask us Virtual Reference Services
- إضافة للكثير التي تجمعها الإنترنت وهي تتزايد دائمًا.

ولكن يؤخذ على هذا النمط، كسابقة عدم الفورية، والتأخير الزمني، لذا عمدت الدراسات والأبحاث إلى استكشاف أساليب وأنماط أخرى تتيح تقديم خدمة مرجعية رقمية في الزمن الحقيقي ، باستخدام برمجيات لتحقيق هذا الغرض ، وهي على النحو الآتي :

٢/٣/٣ الخدمة المرجعية الرقمية في الزمن الحقيقي [(١)]:

١/٢/٣/٣ برمجيات الدردشة والحوار :

من بين النجاحات المبكرة للإنترنت ، كانت الشعبية التي حظيت بها الدردشة على الخط المباشر قبل وقت طويل من بدء استخدام المكتبات للتقنيات الحديثة في تقديم خدمة مرجعية رقمية ، إذ أصبحت الدردشة من المعالم المألوفة في البيئة الرقمية.

---

(١)
libid.

ومنذ عام ٢٠٠٠م حدث سبق في اهتمام المكتبات بتبني تقنيات الدردشة والحوار مما يسمح للمستفيد واختصاصي المكتبات، بتبادل رسائل فورية قصيرة ، وتتيح هذه البرامج للمكتبيين إنشاء بيئة تحاورية، حيث يتم التفاعل بين المستفيد والاختصاصي في الزمن الحقيقي من خلال نصوص مكتوبة، كما تتيح بعض برامج الحوار تقديم قاعة مراجع افتراضية تخول المستفيد دخول قاعة افتراضية يطلع فيها على رسائل المستفيدين الآخرين، إلا أن هناك بعض المستفيدين لا يرغبون في تقديم طلباتهم للمعلومات علنًا؛ لذا تتيح لهم التقنية القدرة على إنشاء غرفة دردشة خاصة للتراسل بين فرد وآخر، أو بين المستفيد والاختصاصيين. وتستخدم معظم المكتبات برامج دردشة لم يتم تصميمها لسوق المكتبات على وجه الخصوص مثل MSN و ICQ و Aol Instant messenger ... إلخ، من تلك البرمجيات. وتتم الخدمة المرجعية الرقمية ببرمجيات الدردشة والحوار باستخدام التقنيات الآتية:

٣/٢/٣/أ برامج التراسل الفوري : Instant messaging Software

تتطلب هذه التقنية قيام كل من المستفيد ، والمكتبي بتحميل البرنامج على الحاسب الآلي الخاص بكل منهما ، ومعظم برامج التراسل الفوري مجانية ، ويمكن تحميلها بسهولة من الشبكة، وتتمثل الفوائد الرئيسية للحوار بهذه الطريقة في أن الكثير من المستفيدين مطلعون على هذه البرامج وهناك ألفة تربطهم بها ، وهذه التقنية تعمل بسرعة ، ولكن يؤخذ عليها ضرورة توافر ذات البرنامج لدى طرفي الاتصال. وهنا تكمن مشكلة ، إذا كان المستفيد يملك برنامجاً غير الذي تعمل المكتبة به أو من خلاله.

٢/٣/٣/ب قاعات الحوار على الإنترنت Web based chat rooms :

وتتيح هذه التقنية فرص الاتصال المركز ، من خلال قاعات لتبادل الرسائل بين المكتبي والمستفيد ، بصورة تتوافر فيها الخصوصية ، ومن أمثلة هذه البرمجيات ما يأتي : Chat Space وهي وسيلة اتصال في الزمن الحقيقي آمنة ويعول عليها. و Conference room وهو برنامج دردشة وحوار مجاني.

٢/٣/٣/ج الخدمة المرجعية بواسطة مراكز الاتصال على الإنترنت : Web contact center

أنشئت هذه النوعية من البرامج ، استجابة لاحتياجات التجارة الإلكترونية أو تحديداً للتجار الذين يرغبون في تقديم خدمات تفاعلية في الزمن الحقيقي لعملائهم. ويشار لهذه البرامج باسم برامج إدارة علاقات العملاء ، وتسمح بما يأتي :

- رؤية عنوان IP الذي يأتي منه المستفيد.
- رؤية الصفحة التي يطلع عليها المستفيد حالياً.
- الربط بين المتصفح الخاص بالاختصاصي مع المتصفح الخاص بالمستفيد.
- الدفع بصفحات على الشبكة والتي بدورها تفتح نافذة جديدة على متصفح شاشة المستفيد.

٣/٣/٣ قوائم الأسئلة متكررة الطرح (FAQs) :

وهي عبارة عن قوائم تشتمل على الأسئلة التي طرحت أو تطرح بشكل مستمر. وتم التوصل لإجابات لها فتحفظ هي وإجاباتها على هيئة قوائم ، بهدف توفير الوقت والجهد ، وتجنب التكرار قدر الإمكان.

٤/٣/٣ المصادر المرجعية الرقمية :

وهي إما أن تتاح عبر مواقع المكتبات ، ويتاح البحث فيها واستخدامها، أو من أي مرفق معلومات آخر. والإتاحة هنا تأخذ عدة أشكال، إما مجانية بالكامل، أو متاحة لأعضاء معينين ، أو تتاح مقابل رسوم مالية معينة ، وهناك بعض دور النشر تتيح بعض المصادر المرجعية الرقمية ، وتتيح الاستفادة منها لفترات تجريبية . والمصادر المرجعية الرقمية تتنوع ما بين دوائر معارف، وقواميس لغوية، وأدلة موضوعية، وفهارس، ومحركات البحث، وقواعد البيانات التي تتيحها بعض المكتبات عن طريق اسم مستخدم، وكلمة عبور معينة تمنحها المكتبة للمستفيد لتؤهله بأن يتعامل مع قواعد البيانات في أي مكان وفي أي وقت.

٥/٣/٣ القواعد المعرفية:

وهي نمط أو اتجاه عصري نتجت من جراء التطور في تقنيات إدارة المعرفة ، ومن جراء المشاريع التعاونية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ، فكرته المحورية تقوم على إعداد مستودع ، أو قاعدة ، أو أرشيف بالأسئلة وأجوبتها التي تلقتها المكتبة وعملت على حلها. وكلما كان الأعضاء في الشبكة التعاونية أكثر ازداد حجم القاعدة المعرفية ، فهي بمثابة السجل

النـامي للمعلومـات المرجعيـة ، تعمـل علـى تـوفير الجهـد ، وتقليـل الوقـت المستهلك ، والإنفاق المادي قدر الإمكـان. ومـن مشاريع المكتبـات التعاونيـة التـي تتـيح قاعـدة معرفيـة ، مشروع (UK) ASK-a librarian اسـأل المكتبـي لمكتبات المملكة المتحدة ، وتعمل من خلال موقعها على توفير كشاف مرتب أبجدي بالموضوعات ، وبالأسئلة وأجوبتها(١).

٦/٣/٣ مجموعات النقاش :

وهـي مجموعـات تـضم مجموعـة مـن الخبـراء ، والاختـصاصيين ، والمهتمـين بمجـال موضـوعي مـا ، يتبـادلون الآراء ، والطروحـات ، والاستفسارات حول آخر الاتجاهات البحثية في ذلك المجال ، والاشتراك في هـذه المجموعـات فـي الغالـب مجـاني، ويـسمح للمـستفيد بـالاطلاع علـى المداخلات والتعليقات للأعضاء ، والأسئلة وأجوبتها وتوثيقها، مما يثـري المستفيد ويشبع احتياجاته المعلوماتية.

٧/٣/٣ استخدام النظم الخبيرة وتقنية الذكاء الصناعي:

وذلك من خلال إتاحة خدمة مرجعيـة رقميـة تكمل عمل الجهد البشري ولا تلغيه، إنما تعمل في إطار تكاملي بحيث يمكن أن يقوم النظـام بالأعمـال التقليدية؛ إذ يتلقى السؤال ويحوله لاختصاصي المراجع المناسب حتى يجيب عنـه ثـم يعـاود النظـام تلقيـه وإرسـاله والاحتفـاظ بـصورة عنـه فـي القاعـدة

(١) Index of questions and answers. Ask A librarian Available at:
http : // www.ask-a- librarian .org.uk .medicine . html.

المعرفية وهكذا ، والهدف من ذلك تخفيف العبء عن اختصاصي المراجع ، بالذات فيما يتعلق بالأعمال الروتينية ليتفرغ للأعمال الذهنية ، حتى يقرأ السؤال ويحلله ، ويحيل المستفيد للمرجع المناسب ، وهكذا.

٨/٣/٣ استخدام تقنيات الفيديو والتصوير والهواتف النقالة:

ويعد هذا النمط من أحدث الأنماط للخدمة المرجعية الرقمية؛ إذ يقوم في أساسه على تزاوج تقنية التصوير الرقمي مع الاتصالات المتنقلة، مما يمكن اختصاصي المراجع من إرساله معلومة للمستفيد عبر جهاز هاتفه المتنقل ، وإذا كان الهاتف مزوداً بخدمة التصوير الرقمي يتمكن من التقاط الصور والشروح والإيضاحات، مما يكفل سهولة وسرعة انتقال المعلومة.

٩/٣/٣ الخدمة المرجعية الرقمية ذات الطابع الشخصي:

وهي خدمة موجهة لباحث بعينه، من خلال سمات نوعية، موضوعية، تجمعها المكتبة عن كل مستفيد، وتتوفر هذه الخدمة بشكل أوسع في المكتبات الأكاديمية، حيث محدودية المستفيدين واضحة المعالم . وتقوم هذه الخدمة في فكرتها حول تحكم المستفيد في واجهته الموجودة على جهاز الحاسب الخاص به، وهي ذاتها تظهر لدى تسجيل دخوله للمكتبة، فيتعرف عليه النظام ويزوده اختصاصي المراجع ، بكل ما هو مناسب لاهتماماته، ويستخدم مصطلح مكتبتي My Library للدلالة على أن كل مستفيد يمكن أن يشكل من مجموعات المكتبة وغيرها من المكتبات مكتبة مصغرة له[١].

---

(١) Chowdhury, Gobinda G. Digital Libraries and Reference service : present and future , **Journal of Documentation** . Vol. ٥٨. No. ٣،٢٠٠٢, Pp. ٢٥٨-٢٨٣.

۱۰/۳/۳ الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية :

وهـي تقـوم فـي مفهومهـا علـى تعـاون مجموعـة مـن المكتبـات، إذ إن التعاون هو البديل الأمثل لملاحقة التطورات الجارية، ويشمل التعاون في مفهومه هنا اقتسام المصادر المرجعية، واقتسام الوقت، أو ساعات العمل، واقتسام الخبرات البشرية ، لتوفير قاعدة معرفية مكتملة المقومات، ويتمكن المستفيد من إلقاء سؤاله، فيحول للمكتبات المشاركة ويحصل على الإجابة، وقد اتجهت معظم دول العالم المتقدم للتعاون، وتنامت أعداد المشاريع التعاونية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية، والدراسة الحالية هي أكثر اهتماماً بمدى إمكانية تطبيق هذا النمط في المكتبات الجامعية السعودية. وهل بالإمكان أن يكون بين هذه المكتبات الجامعية السعودية الكبيرة إمكانات التعاون في مجال تقديم خدمات مرجعية رقمية لروادها؟

وبعد استعراض مجمل الأنماط الوارد ذكرها في أدبيات الموضوع يتبادر للباحثة السؤال الآتي:

هل هناك نمط مفضل على الآخر بنسبة مطلقة ؟

فـي حقيقـة الأمـر لا يوجـد أفضلية مطلقـة لـنمط محـدد،إنما مـا زالـت الأشكال والأنماط في تزايد مستمر وذلك بسبب ثورة التقنية المشهودة في العصر الحالي ، وكل نمط يحاول تلافي سلبيات النمط السابق، وهكذا... . وستحاول الباحثة من خلال الجدول الآتي أن تستعرض بموضوعية تامة

إيجابيات وسلبيات بعض الأنماط التي تكررت مناقشتها في أدبيات الموضوع[1]،[2]،[3].

٤/٣ ايجابيات وسلبيات بعض أنماط الخدمة المرجعية الرقمية:

النمط المستخدم	إيجابياته	سلبياته
البريد الإلكتروني	- الألفة بينه وبين المستفيد. - لا يتطلب برمجيات مكلفة إنما هي متاحة، وبعضها متاح مجانًا.	- لا يقدم الاستجابة اللحظية والرضا الفوري الذي يتوقعه المستفيد من الشبكة. - من الصعب أداء أي نوع من المقابلة المرجعية فإذا كان السؤال يحتاج لإيضاح فقد يحتاج الأمر لتبادل الرسالة الإلكترونية ثلاث أو أربع مرات عبر بضعة أيام لمجرد استيضاح ما يريده العميل. - يتمركز معظم عبء الإجابة على اختصاصي المراجع.
الحوار والدردشة	- التحدث المباشر مع المستفيد مما يحقق التفاعل.	- يذهب البعض إلى أنها مجرد أحاديث بمعنى أن الاختصاصي

(١) Francoeur, Stephen. op.cit. Available at : **http://www. Teaching Librarian .org / digref. htm**.

(٢) Alessisa Zanin-Yost Op. Cit. Available at :

http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm[12/14/2004

(٣) Bakker, Trix. Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills. **Liber Quarterly**. ٢٠٠٢.Pp.١٢٤-١٣٧. Available at:

http://webdoc.gwdg.de/edoc/aw/liber/lq-٢٠٠٢/١٢٤-١٣٧.pdf

	- تمكين إجراء مقابلة مرجعية من خلال تبادل النصوص المكتوبة بهدف الحصول على فكرة أفضل عن حقيقة موضوع السؤال. - التغلب على مشكلات عدم السمع لما تم قوله . - هذا النمط مفيد للأشخاص ذوي الإعاقة في السمع أو النطق. - يمكن للمستفيد حفظ نصوص المحادثات للرجوع إليها لاحقاً.	يمكنه أن يتحدث مع المستفيد ويوجهه لمصدر معلوماتي معين أو عنوان محدد على الإنترنت للحصول على المعلومة ، ولكن لا يمكنه أن يصطحب المستفيد إلى هناك أو إلى البحث في قاعدة بيانات على سبيل المثال. - هذا الأسلوب يستهلك الوقت أكثر من الاتصالات الصوتية العادية ، وذلك لأن على المستفيد أن يكتب كل شيء ، ويتبع ذلك أخطاء الإملاء والهجاء والكتابة. - ومعظم برامج المحادثات الرئيسية لا تسمح بتتبع وتوجيه الأسئلة بسهولة ، أو تقدم رسائل جاهزة لغرض التعامل مع الوظائف والطلبات الروتينية. - قد لا يكون للمستفيد مستوى الصبر نفسه لدى اختصاصي المراجع ، إذ إن المستفيد يتوقع أن تكون خدمته فورية ، ومريحة ، وذات كفاءة. - إذا قام المستفيد بالخروج قبل الوقت المناسب قد لا يدرك اختصاصي المراجع ذلك بصورة واضحة وبصفة خاصة إذا كان الاختصاصي مشغولاً بالبحث عن شيء آخر للمستفيد ذاته أو لغيره.

برمجيات مركز الاتصالات على الشبكة	- تقدم خدمات فورية تفاعلية . - تسمح بدفع صفحات الإنترنت واصطحاب المستفيدين عبر الفهارس وقواعد البيانات. - معظم هذه البرامج تشتمل على قواعد معلومات جاهزة تتيح إمكانية اقتباس الإجابات وإعادة استخدامها.	- إن التحدث يتم باستخدام بروتوكول الاتصالات الصوتية عبر الإنترنت (Voip) من خلال سماعات الرأس المتصلة بأجهزة الحاسب أو باستخدام السماعات والميكرفون الخاصة بالجهاز ، وما زالت هذه التقنية تعاني من مشكلة تتمثل في أن معظم المستفيدين لا يوجد لديهم جهاز استقبال الصوت المناسب لاستخدام هذه الخدمات.

الفصل الرابع

المشروعات العالمية
في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية



٤/١ تمهيد :

أدركت مؤسسات المعلومات في دول العالم المتقدم، في العصر الحديث، حقيقة هامة، وهي أنه يستحيل على أي مكتبة اليوم مهما بلغت إمكاناتها أن تكتفي ذاتياً بما تمتلك، إذ إن الانفجار المعلوماتي ولد صعوبة في الاستحواذ أو الامتلاك الكلي للمعلومات. لذا كان لابد من إيجاد حل بديل للتغلب على صعوبة التدفق المعلوماتي والاستفادة قدر المستطاع من الإمكانيات المادية المتاحة في سبيل توفير خدمات معلوماتية وافية للمستفيدين من المكتبة ، وهذا يعني استخدام بدائل إبداعية، ومنها ما يعتمد على التعاون والمشاركة فظهرت خدمات معلوماتية تلائم احتياجات المستفيدين المعلوماتية وتتفق مع قدرات مؤسسات المعلومات وإمكاناتها. السؤال الذي يطرح الآن:

هل يمكن تحقيق مفهوم التعاون بين المكتبات ومرافق المعلومات في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ؟

٤/٢ الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative Digital Reference Service :

هناك إجماع لدى معظم الآراء الواردة في أدبيات الموضوع، على أن التعاون اليوم هو الحل الأمثل في سبيل تقديم خدمات معلوماتية متطورة وفاعلة، ومنها الخدمة المرجعية الرقمية في ظل الضغوط المالية التي تواجهها مرافق المعلومات والرغبة في تقديم الخدمات المتميزة للمستفيدين.

ومن المعلوم أن مجال المكتبات والمعلومات يزخر بالكثير من المشروعات التعاونية في قطاع الضبط الببليوجرافي، وتحديداً في مجال

الفهرسة Cooperative Cataloguing وظهر مفهوم الفهرسة التعاونية وكذلك في مجال تبادل واقتسام المصادر وظهر ما يسمى بالإعارة التعاونية بين المكتبات Interlibrary Loan، إضافة لمشروعات التزويد التعاوني والمشاركة في المصادر Resource Sharing وغيرها من المشاريع التعاونية التي كان هدفها دائماً زيادة الموارد والمصادر لتقديم خدمات أفضل وتجاوز نقص الدعم والميزانيات وشحها(١).

أما في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية وخلال العقدين الأخيرين فقد بدأت مشاريع وخدمات تعاونية كثيرة تظهر على السطح حيث بدأ يتردد في الأوساط المهنية لتخصص المكتبات والمعلومات مصطلح التعاون بشكل متطور مذ أواخر التسعينات.

وقد استخدمت الكثير من المصطلحات للتعبير عن مفهوم الخدمة المرجعية التعاونية منها ما يأتي(٢):

Collaborative Reference ، Networked Reference

Reference Partnerships ، Consortial Reference

---

(١) Alessisa Zanin-Yost. Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold. **Library Philosophy and Practice**. Vol. ٧. No. ١. (Fall ٢٠٠٤). Available at : **http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm[١٢/١٤/٢٠٠٤**.

(٢) Bankhead, Henry. Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services, **A paper presented to the ٥th VRD,S Annual Digital Reference Conference, The Reference Roundup : Integrating the virtual reference experience: Theory and Practice**, November ١٧-١٨(٢٠٠٣) San Antonio, Texas.

وقد ذهب " فرانكيوير Francoeur "(١) إلى أنه لا يوجد مصطلح واحد مقنن ومتفق عليه من تلك المصطلحات فقط ، وأن باب الاجتهادات الفردية في تكوين واستخدام تلك المصطلحات له النصيب الأوفر.

وقد أكدت معظم الدراسات على أهمية التعاون وقيمته في مجال الخدمة المرجعية اليوم، بل ذهبت " ديانا كريش Diane Kresh"(٢) إلى أن التعاون أمرٌ حتمي وذلك نتيجة للنمو المتزايد لمصادر المعلومات على شبكة الإنترنت، ولتعدد الاحتياجات البحثية للمستفيدين، ولأن المكتبات عليها أن تذهب وتقدم ذاتها للجمهور ولا تنتظره.

وقد ذهب " كوفمان Cofman"(٣) إلى أن مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بدأ مؤخراً يأخذ شكل صناعة مقننة في عصر صناعة المعلومات، لبحقيق عدد من الفوائد والمكتسبات من وراء تلك المشروعات.

---

(١) Francoeur, Stephen . Digital Reference. The Teaching Librarian Available at:

http://www. Teaching Librarian .org / digref. htm.

(٢) Bankhead, Henry. Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination Kresh , Diane .Transcript of Question point. Journeys and crossings library of congress Available at :

http: // www.Loc . gov /rr/program / journey . qptran . html.٢٠/٠٣/١٤٢٤ .

(٣) Coffman, Steve. What's Wrong with Collaborative Digital Reference? **American Libraries**. ٣٣,١١. ٢٠٠٢. Pp. ٥٦-٥٩.

والسؤال الذي يظهر ملحًّا : ما فوائد التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية؟

لقد أكدت كثير من الدراسات على أن التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية من شأنه أن يرتقي بمستوى الخدمة، وأن يمنح المكتبات فرصاً أكبر للاستفادة من مصادر المعلومات المرجعية بأشكالها المتنوعة، وكذلك من الخبراء واختصاصي المراجع أصحاب الخلفيات المختلفة، مما يثري قيمة المعلومات المكتسبة، إذ لا تكتفي المكتبة أو تقتصر على ما تمتلك، إنما يحق لها أن تستفيد من ممتلكات غيرها من المكتبات ، ويمكن للمستفيد في أي مكان في الكرة الأرضية أن يستفيد من رأي خبير موجود في أي مكان آخر.

ويتضح مما سبق أن الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية تتغلب على الكثير من الحواجز المكانية، أو الجغرافية والزمانية، إذ من الممكن أن تتاح الخدمة من خلال الشبكة التعاونية ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع، مما يعني التغلب على صعوبات الوقت، وفارق التوقيت، ويستطيع المستفيد أن يتواصل مع مكتبة أو مجموعة من المكتبات حتى أثناء ساعات غلق هذه المكتبة وعدم عملها، مما يحقق مرونة في الاستخدام.

وقد ذهب " كاسوتيز Kasowitz"(١) إلى أن التعاون في مجال الخدمة التعاونية المرجعية الرقمية سيؤدي لتحقيق الكثير من المنافع منها السماح

---

(١) Kasowitz, Abby. Trends and Issues in Digital Reference Services. ERIC Digest. November ٢٠٠١. **http://www.ericit.org/EDO-IR-٢٠٠١-٠٧.shtml.**٤/٢٠/٢٠٠٣.

للمؤسسات الفردية بتبادل الخبرة والمصادر، وتمديد ساعات الخدمة، وتزويد إمكانات الوصول إلى مجموعة أكبر من المعارف وإتاحة أرشيف بالأسئلة والأجوبة، وتقاسم عبء العمل، وتبادل المصادر مع مؤسسات أخرى.

وقد تنامت أعداد المشروعات التعاونية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية في العالم، ولكن وقبل التطرق لتلك المشاريع لابد من إلقاء الضوء على الآلية التي تعمل من خلالها الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية وذلك من خلال إثارة التساؤل الآتي :

ما الآلية التي تعمل بها الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ؟

٣/٤ آلية عمل الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية :

يقوم التعاون بين مكتبتين أو أكثر، وليس بالضرورة أن تكون المكتبات من النوع ذاته، وهذا هو الاتجاه المتبع حالياً، إذ يمكن أن يدمج المشروع التعاوني بين المكتبات النوعية على سبيل المثال : الأكاديمية ، والعامة، والوطنية، أو يقتصر على نوع واحد من هذه المكتبات.وعند التخطيط لإنشاء مشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية لابد من الأخذ في الاعتبار عدة عناصر منها(١):

١- الإدارة.

٢- فريق العاملين.

٣- الإمكانات المادية.

---

(١) Sloan, Bernie. Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. **Reference & User Services Quarterly** ٣٨: Pp. ٧٧-٨١ (Summer ١٩٩٨). Available at :

http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html

٤- البدائل التقنية المتاحة.

٥- التسويق.

٦- التدريب.

٧- السياسة.

وقد ذهب " فرانكيوير Francoeur "[١] إلى ضرورة إثارة بعض الأسئلة والعمل على إيجاد حلول وإجابات لها عند الشروع في التخطيط لمشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية ، وهذه التساؤلات هي على النحو الآتي :

١- هل ستتاح الخدمة بالبريد الإلكتروني فقط ؟ أم بالمحادثة أيضاً ؟

٢- كيف يمكن التأكد من أن المستفيدين من المكتبة (أ) يحصلون على خدمة متميزة عند الإجابة عن أسئلتهم من قبل الفريق من المكتبة (ب) ؟

٣- كيف يمكن التأكد من أن المكتبتين (أ) و (ب) تعملان بالتساوي في تقديم المساعدة للمجموعة المشتركة من المستفيدين ؟

٤- كيف يمكن الجمع بين فريق المكتبة (أ) و (ب) معاً للتدريب والتطوير المهني.

٥- من العاملون في المكتبة (أ) والمكتبة (ب) المقرر عملهم في الخدمة ؟

---

(١) Francoeur, Stephen . Op. Cit.

٦- هل سيكون هناك موقع خاص في المكتبتين حيث يمكن للعاملين أداء عملهم ؟

٧- هل سيقوم فريق منتقى مختار من المكتبتين بالعمل في مكان ثالث ؟

٨- هل ستقوم مكتبة واحدة بتغطية الخدمة بالكامل أو جزء منها ؟

٩- كيف ستتم مشاركة التكاليف ؟

ولابد من أن تتوافر إجابة لكل سؤال من الأسئلة السابقة حتى يتم انسياب العمل بصورة سلسة تعمل على توفير وقت وجهد المستفيد .

بعد التطرق للآلية التي تعمل وفقها أو من خلالها الخدمة المرجعية الرقمية لابد من التركيز على حقيقة هامة،وهي الزيادة الملحوظة في كم المشاريع التعاونية على مستوى العالم التي تتيح خدمة مرجعية رقمية ، فما أبرز تلك المشروعات ؟

٤/٤ المشروعات العالمية في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية :

أفرد " سلوان Sloan "(١) في عمل حصري مشروعات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية على مستوى العالم ، وهذا العمل متاح على الإنترنت على هيئة روابط فائقة بتنشيط الرابط يصل المستفيد لأساس المشروع ويستطيع أن يأخذ نبذة عنه.

---

(١) Sloan , Berni . Collaborative live Reference services. May ١٤, ٢٠٠٣. Available at : **http:www.Lis . Uiuc.edu/~b- Sloan / Collab. htm.**٥/١٩./٢٠٠٣.

كما قام " ستيفين فرانكيور Francoeur " من خلال موقعه على الإنترنت المعروف Teaching Librarian بحصر تلك المشروعات، ولكن اقتصر في حصره على المشروعات المعتمدة على نمط واحد، وهو أسلوب الدردشة والحوار، وقد تناول تلك المشروعات وفقاً لتصنيف خاص قوامه أربعة أبعاد وهي على النحو الآتي[١]:

١- حسب التجمعات أو الاتحادات / Consortium.

٢- حسب الدول / Country.

٣- حسب نوعية المكتبة / Library Type.

٤- حسب البرمجيات المستخدمة / Software used.

وقد قام قسم التعليم المستمر والاستشارات في المدرسة الملكية للمكتبات وعلوم المعلومات بإعداد قائمة تحصر مشروعات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية على مستوى العالم، وقدمت تلك القائمة في المؤتمر الذي عقد في أوسلو بتاريخ ١٣أغسطس ٢٠٠٠م مع تجديد البيانات في فبراير ٢٠٠٦م تحت رعاية الإفلا .

وقد أوضح القائمون على القائمة أنها لا تدعي الاكتمال إلا أنها قدر الإمكان حاولت أن تجمع معظم المشروعات العالمية التعاونية في الأقاليم المختلفة، وقد غطت القائمة القارات والدول الآتية[٢]:

---

(٢) Francoeur, Stephen . Op. Cit.

(١) **Collaborative e-reference services around the world** ٢٠٠٥-٢٠٠٦. The list was compiled as a background document for The Open Session 'Virtual Versus Face-٢-

١- أوروبا .

٢- الولايات المتحدة الأمريكية .

٣- كندا.

٤- آسيا.

٥- استراليا.

وفي السياق الآتي سيتم تقديم نبذه مختصرة عن كل خدمة من تلك الخدمات الواردة في القائمة وهي على النحو الآتي :

الدنمارك:

BIBLIOTEKSVAGTEN.DK
Denmark
http://www.biblioteksvagten.dk

(ببليوتكس فاكتين) وهي خدمة مرجعية رقمية دنمركية يتم تشغليها من قبل ٤٥ مكتبة عامة و١٥ من مكتبات الأبحاث تعمل بصورة تعاونية . ويتم الوصول إلى الخدمة عن طريق محادثات التشات والبريد الإلكتروني ، أو التليفون ، أو من خلال ملء نموذج على الشبكة باللغة الدنمركية ، أو اللغة الإنجليزية ، وهي خدمة مراجع رقمية دنمركية.

فنلندا:

libraries.fi
Finland
http://www.libraries.fi/en-gb/ask_librarian/

o the "Invisible" User Via Library Portals.
e and Information Services' in Oslo ١٣th
lable at : **http://www.db.dk/kon/virref**٢٠٠٥/

(اسأل أمين المكتبة) وهي خدمة مراجع رقمية فنلندية يتم تشغيلها من قبل ٣٥ مكتبة عامة و١٣ مكتبة أبحاث ومكتبة خاصة بشكل تعاوني . ويتم الوصول لهذا الخدمة من خلال ملء نموذج على الإنترنت . ويتم الترحيب بالمستفيدين من الخارج لإرسال الأسئلة بخصوص فنلندا.

ألمانيا:

Germany
http://www.internetbibliothek.de/index_user.jsp

" دويتش إنترنت ببليوتك " (باللغة الالمانية فقط) وهي خدمة تعاونية تتم إدارتها من خلال ٨٠ مكتبة (ومعظمها مكتبات عامة) . والهدف هو بناء قائمة من الرابط (وهي في الوقت الحالي بها ٥٨٠٠ مدخل) . وتقدم خدمة المراجع بالبريد الإلكتروني (باللغة الألمانية فقط).

ألمانيا:



Germany
http://www.hebis.de/ben/themenuebersicht.php?we_objectID=160

" هيسيشيه ببليوتك إنفور ماسيون سيستم "، وهو مشروع تعاوني لعدة مكتبات في إقليم هيسن وراين هيسن في ألمانيا . ومن بينها ١٣ مكتبة من

مكتبات الجامعات و١٧ مكتبة متخصصة . ويتم الوصول للخدمة عن طريق محادثات الشات أو البريد الإلكتروني أو التليفون.

لاب لاند:



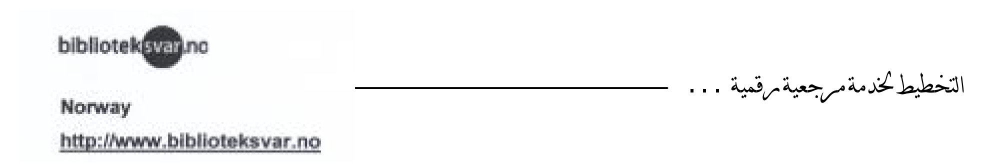
يتم التركيز على تناول المصادر والخبرات بصفة خاصة في لاب لاند والموضوعات المتعلقة بالمناطق الشمالية . والأسئلة المقدمة لخدمات المعلومات تتم الإجابة عنها عن طريق أمناء المكتبات وكذلك الخبراء من المكتبات والمتاحف في لاب لاند ونورد كالوتن بب سنترون (أي مركز الثقافة والأبحاث).

هولندا:



علاء الدين: هو مشروع تعاوني في المكتبات العامة الهولندية، وهذه الخدمة باللغة الهولندية فقط ، ويتم الاتصال بها من خلال ملء نموذج على الإنترنت . وتوجد قاعدة بيانات متوافرة للبحث بين الأسئلة التي تم سؤالها بالفعل من قبل المستفيدين الآخرين.

النرويج :



يتم تشغيل هذا المشروع من قبل ٣١ مكتبة عامة بالتعاون فيما بينها ويمكن التعامل معها من خلال محادثات التشات والبريد الإلكتروني و SMS .

إسبانيا :



Spain
http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml

يتم تشغيل هذه الخدمة من خلال ٣٤ مكتبة عامة بالتعاون فيما بينها . والخدمة متوافرة بصفة مستمرة ٢٤ × ٧ ، وهي باللغة الإسبانية فقط، ويتم التواصل معها باستخدام محادثات التشات.

إسبانيا :

Spain
http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde/

" لابيليوتكا ريسبوندي "" (أي المكتبة تجيب) وهو مشروع تعاوني للمكتبة الأندلسية ، والمكتبات الإقليمية ، والبلدية في الميريا ، وكاديز ، وقرطبا،وجرنادا، وهولفا ، وجايين ، وملاقا ، وسيفجا . ويتم تقديم الأسئلة من خلال نموذج على الإنترنت.

السويد :

Sweden

https://www.eref.se/

" فراجا لببليوتك" (أي اسال المكتبة) وهي خدمة مراجع رقمية يتم تشغليها بشكل تعاوني بين المكتبات العامة السويدية . وهي تقدم خدمة متعددة اللغات باللغة السويدية والإنجليزية والفنلندية والإسبانية وعدة لغات أخرى ويمكن الوصول إليها عن طريق محادثات التشات والبريد الإلكتروني.



السويد :

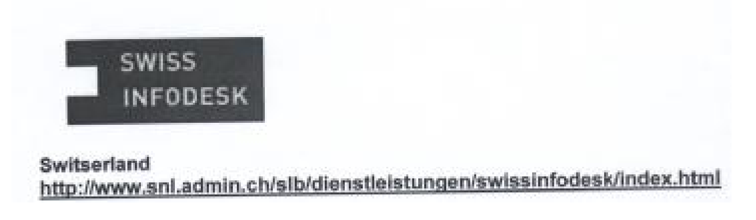


Sweden

http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=42

" جور هافندي ببليوتكاري"، أي أمين المكتبة في الخدمة، وهي خدمات بريد إلكتروني ومحادثات تشات متوافرة للطلاب والمدرسين في معاهد التعليم العالي . ويقدم أمين المكتبة المسئول المساعدة والاستشارات في استرجاع المعلومات.

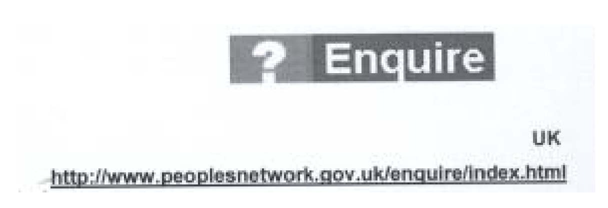
سويسرا:



مكتب "إنفوديسك" السويسري وهو خدمة بريد إلكتروني يتم تشغليها من خلال المكتبة الوطنية السويسرية . وتحتوي الخدمة على مخزن واسع فريد

من نوعه للمعلومات ويدور كله حول سويسرا. وبالنسبة للأشخاص الذين يعملون هناك يوجد متخصصون في المعلومات مؤهلون لهذا الغرض، ويعرفون كيفية الحصول على الإجابة بخصوص أي سؤال تقريباً يتعلق بسويسرا. والموقع متوافر باللغات الألمانية والفرنسية والإيطالية . ويمكن طرح أو توجيه الأسئلة أيضاً باللغة الإنجليزية.

المملكة المتحدة :



إنكووير (أي استفسر) وهي خدمة مرجعية رقمية مباشرة باللغة الإنجليزية متوافرة في ٩٧ مكتبة في أنحاء المملكة المتحدة وتعمل مستمرة ٢٤ ×٧ ، وهي تعمل مع الشركاء من المكتبات الدولية لتقديم الخدمة . ويتم تقديم الأسئلة والإجابة عنها من خلال جلسات محادثات التشات.

المملكة المتحدة:



هذه الخدمة التعاونية للبريد الإلكتروني يتم تشغيلها من خلال أكثر من ٥٠ مكتبة من مكتبات الأبحاث والمكتبات العامة ومكتبات الكليات في أنحاء

ويلز. ويتم إرسال الأسئلة للمكتبات ذات الخبرات المعنية . ويمكن توجيه الأسئلة باللغة الإنجليزية أو لغة ويلز.

الولايات المتحدة:

كليفلاند:



Cleveland
http://www.knowitnow24x7.net/

خدمة تعرف على المعلومات ٢٤ ×٧ ، وهو مشروع تعاوني يقدم خدمات ٢٨ مكتبة عامة في كليفلاند وهو يعمل ٢٤ × ٧ ويتم تقديم الأسئلة والإجابة عنها من خلال جلسة محادثات تشات.

كلورادو:



Colorado
http://www.askcolorado.org/

" أسال كلورادو"وهي خدمة مراجع رقمية مباشرة متوافرة ٢٤ × ٧ باستمرار ويتم تقديمها عن طريق المكتبات من خلال المكتبات العامة، والأكاديمية ، والمكتبات الخاصة ، ومكتبات المدارس في كلورادو. ويتم الوصول للخدمة من خلال محادثات التشات باللغة الإنجليزية ، وكذلك باللغة الإسبانية.

فلوريدا:



Florida
http://www.askalibrarian.org/ask/

" أسأل أمين المكتبة " وهذه الخدمة يتم تقديمها من فريق المكتبة من المكتبات العامة ، والأكاديمية ، والمدرسية ، والخاصة في أنحاء ولاية فلوريدا . وتقدم الخدمة محادثات التشات المباشرة على الإنترنت أيام الأحد إلى الجمعة ، ويمكن الوصول إليها بالبريد الإلكتروني بصفة مستديمة ٢٤ × ٧ . وقاعدة البيانات متوافرة للبحث بين الأسئلة التي تم سؤالها بالفعل من قبل المستفيدين الآخرين.

أوهايو:

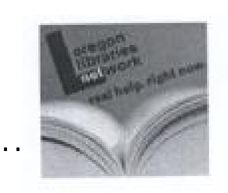


Ohio
http://www.ohiolink.edu

خدمات أوهايو لينك هي خدمات اتحاد مكتبات (كونسرتيوم) يتم تمويله من الولاية ، وتتكون من ٨٤ مكتبة من مكتبات الكليات والجامعات، في أوهايو ، ومكتبة ولاية أوهايو . ويتم تقديم الأسئلة من خلال جلسة تشات.

ولاحظ أن هذه الخدمة مخصصة للطلاب، وأعضاء فريق التدريس، والعاملين في المؤسسات والجامعات والمعاهد ، والأعضاء في أوهايو لينك فقط.

أوريجون:

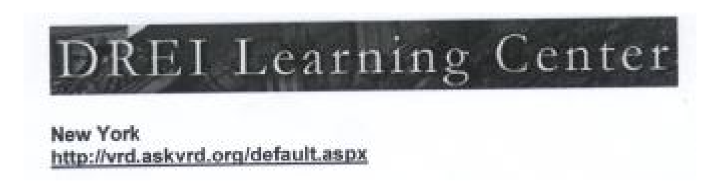


Oregon
http://oregonlibraries.net/

شبكة مكتبات أوريجون ، هي مشروع تعاوني من ٨ مكتبات أكاديمية و ٩ مكتبات عامة ، ويمكن الوصول إليها من خلال محادثات التشات المباشرة ٢٤ × ٧ والبريد الإلكتروني.

نيويورك :

داري ليرنج سنتر:



خدمات الأسئلة لمكتب " المراجع الافتراضية "، وهو مشروع تعاوني لمدرسة دراسات المعلومات في سيراكوز ، ومعهد خدمات المتاحف والمكتبات. وتتم الإجابة عن الأسئلة من خلال فريق من المكتبات المدرسية، والأكاديمية، والخاصة، وطلبة علوم المكتبات. ويتم تقديم الأسئلة من خلال نموذج على الإنترنت.

تكساس :

منطقة الإجابات (آنسرزون)



" منطقة الإجابات " خدمة مراجع مباشرة يتم تقديمها عن طريق ٨ مكتبات عامة في تكساس : المكتبة العامة في كرنتون، والمكتبة العامة في دنتون ، والمكتبة العامة أويلس وفي فورتورس ، وفي فيرسكو ، وفي أيرفنج ، وفي نورث ريتشارد هليز ، وفي بلانو. وتقدم هذه الخدمة الإجابات القصيرة في شكل حقائق ، وتساعد على الوصول لمواقع إنترنت ذات مصداقية ، ويمكن الاعتماد عليها. ويتم تقديم الأسئلة من خلال جلسة محادثات تشات.

أسال أمين المكتبة:

واشنطن – مكتبة الكونجرس :

Ask a librarian...

Washington - Library of Congress
http://www.loc.gov/rr/askalib/ask-digital.html

" أسال أمين المكتبة " هي خدمة يتم تقديمها من مكتبة الكونجرس ، وهي خدمة عالمية تعاونية تقدم المساعدة باستخدام خدمات المراجع الرقمية والمجموعات ، وتتم الإجابة عن الأسئلة خلال خمسة أيام عمل . ويتم تقديم الأسئلة من خلال نموذج على الإنترنت والتشات أو المحادثة.

أسال أمين المكتبة:

واشنطن:

Washington

http://www.kcls.org/aall/pickerpage.cfm

خدمات "اسال أمين المكتبة" خدمات يتم تشغيلها ٢٤ × ٧ باستمرار في نظام مكتبات مقاطعة كنيج ، وهي تتكون من ٤٣ مكتبة عامة. ويتم تقديم الأسئلة من خلال جلسات محادثات التشات أو البريد الإلكتروني أو التليفون.

كندا:

Canada



http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/index.html

خدمات المراجع الافتراضية في كندا، وهي خدمات تعاونية ثنائية (باللغة الإنجليزية والفرنسية) وتتم إدارتها عن طريق المكتبات والأرشيف في كندا . وأعضاؤها من المكتبات العامة، والحكومية، والجامعية، والخاصة في أنحاء كندا. ويمكن الاتصال بالخدمة من خلال ملء نموذج على الإنترنت. ويتم تسليم الإجابات عن طريق البريد الإلكتروني.

اسأل سؤال:



http://www.talonline.ca/askaquestion/publiclibraries/

خدمات المراجع الافتراضية " اسأل سؤال "، وهو مشروع يتم تشغيله من قبل المكتبات العامة، والإقليمية الرئيسية في البرتا، بالتعاون فيما بينها، وهي تحتوي على أرشيف للسؤال والجواب. ويتم الوصول إليها من خلال نموذج على الإنترنت.

آسيا:

مكتب المراجع الافتراضي:

الصين:

Virtual Reference Desk

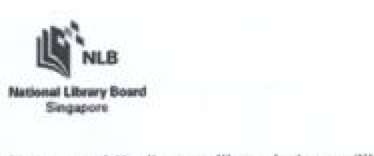
China

http://www.library.sh.cn/english/service/askform/ask.htm

"مكتب المراجع الافتراضية" هو أول خدمة للمراجع التعاونية في الصين، ولقد تم تنظيمه من قبل المكتبة المركزية في شنغهاي ، بالإضافة إلى مكتبات معاهد الأبحاث والجامعات في شنغهاي . ويتم الوصول لهذه الخدمة من خلال اختيار شخص واحد من بين ١٥ أمين مكتبة مراجع ملء نموذج على الإنترنت ، أو من خلال البريد الإلكتروني.

مجلس المكتبة الوطنية في سنغافورة:

سنغافورة:



Singapore - http://www.elibraryhub.com/libraryServices/referencePointForm.asp

" مركز المراجع " ويتم تشغيله من قبل مجلس المكتبة الوطنية في سنغافورة، وهو يتكون من المكتبة الوطنية و٣ مكتبات إقليمية و١٨ مكتبة في المجتمعات، و١٨ مكتبة للأطفال. ويتم الوصول لهذه الخدمة من خلال ملء نموذج على الإنترنت.

أستراليا:

أسأل الآن:



" خدمة أسال الآن " هي الخدمة التعاونية الأولى في أستراليا ويتم تقديمها من قبل المكتبة الوطنية وثمانية من المكتبات الإقليمية . ويتم الاتصال بالخدمة من خلال ملء نموذج على الإنترنت .

بعد استعراض المشروعات العالمية، اتضح أن القائمة تخلو من أي ذكر لمشروع عربي تعاوني في مجال الخدمة المرجعية الرقمية . وهذه الملاحظة مثار تساؤل؛ إذ ما وضع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في العالم العربي ؟

٤/٥ الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في العالم العربي :

لم يرصد الإنتاج الفكري أي مشروع تعاوني ، وإن كان هناك مشروع مقترح في دراسة لشريف شاهين طالب من خلالها بتبني مشروع عربي لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية(١). وفي حقيقة الأمر ما زال العالم العربي يفتقر لتلك المشروعات، ولا يعني ذلك أنه لا يوجد هناك خدمة مرجعية رقمية في العالم العربي ، بل يوجد العديد من هذه الخدمات ولكنها تمتاز بالطابع الفردي.

فهناك خدمات مرجعية رقمية في العالم العربي تقدم من خلال مواقع المكتبات الجامعية ، وأخرى من خلال مواقع المكتبات الوطنية ، والعامة،

---

(١) شريف كامل شاهين. **الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت**. تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، إدارة المعلومات والاتصال ، (٢٠٠٥م) . ص١٢ .

والمدرسية. وهناك بعض المواقع التي تتيح للمستفيد طرح سؤال وتلقي إجابة حوله مثل موقع أي سؤال . وهناك بعض المواقع ذات الطابع التجاري البحت ، التي تتيح تلك الخدمة مقابل رسوم معينة. وهناك بعض المواقع الشخصية للأطباء والمهندسين والمحامين ورجال الأعمال ... إلخ ، تتيح فرصة إلقاء الأسئلة وطرح الاستفسارات. وهناك خدمة مرجعية رقمية تتاح من خلال مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية. وهناك خدمة تتاح من خلال موقع آسك زاد ، ولكن هذه الخدمات تعمل فرديًا ، ولا يوجد حتى كتابة هذا العمل مشروع تعاوني على مستوى العالم العربي على غرار المشروعات العالمية في الدول الأخرى.

الفصل الخامس

المقومات الأساسية لتقديم خدمة مرجعية رقمية

٢/٥ المقومات الأساسية لتقديم خدمة مرجعية رقمية :

يتطلب اداء الخدمة المرجعية وتقديمها بمفهومها الشامل، او الخدمة المرجعية الرقمية خاصة بصورة ملائمة، توافر مجموعة من المقومات والدعائم التي تستند إليها الخدمة .

وقد زخر الإنتاج الفكري بعرض متعدد لتلك المقومات تتفاوت من حيث الاتساع، أو المحدودية، أو من حيث التشابه، أو الاختلاف.

فما المقومات الأساسية لتقديم خدمة مرجعية رقمية ؟

إن المتتبع لأدبيات الموضوع يلحظ غزارة في الإنتاج الذي يغطي عنصر المقومات أو المتطلبات الرئيسة المطلوب توافرها لتقديم خدمة مرجعية رقمية؛ إذ إن هناك بعض المقومات التي تجتمع عليها معظم الآراء ، وهناك بعض المقومات التي ترد من خلال وجهة نظر فردية بحتة.

وقد حاولت الباحثة أن تجمع مجمل ما كتب عن المقومات في الإنتاج الفكري ، بهدف استعراض أهمها ، ومن ثم تتبنى أكثر المقومات مطلباً.

وقد ذهبت "بيرب Berube" إلى حصر المقومات الواجب توافرها لتقديم خدمة مرجعية رقمية في ثلاثة عناصر، هي[١]:

١- واجهات المستفيد Interfaces ويندرج تحتها استمارة أو نموذج الشبكة، وبرمجيات الدردشة وتقنيات الفيديو.

٢- المصادر الرقمية Digital Sources .

٣- اختصاصي المراجع Reference Librarian .

أما " ليبو Lipow " فقد حصرت المقومات في العناصر الآتية[٢]:

---

(١) Berube, Linda. Digital Reference overview – **An issue paper from the Net worked services Policy Task Group**. February ٢٠٠٣ Available at :

http: // www.ukoln.q c.uk/public / nsptg/ virtual ١٣/٠٢/١٤٢٥.

(١) Lipow, Anne G. Serving the remote user : Reference service in the Digital environment. Available at :

http: www. csu.edu.au/special / online ٩٩ / proceedings ٩٩ /٢٠٠.htm. ٢٩/١٢/١٤٢٥.

١ - المستفيد.

٢ - المصادر الرقمية.

٣ - المقابلة المرجعية.

٤ - اختصاصي المراجع .

٥ - وسيلة الإجابة.

٦ - السياسة التنظيمية للخدمة.

أما شريف شاهين فقد حصر مقومات الخدمة المرجعية بشكل عام وأفرد عنصر شبكة الإنترنت لارتباطه بالخدمة المرجعية الرقمية على وجه التحديد. وجاءت المقومات عنده على النحو الآتي[١] :

١ - المستفيد.

٢ - السؤال أو الاستفسار.

٣ - سياسة الخدمة .

٤ - معايير تقييم الخدمة.

٥ - تسويق الخدمة وترويجها.

٦ - المكتبة أو قسم المراجع.

(٢) شريف كامل شاهين. **الخدمة المرجعية الالكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الانترنت.** تونس:المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، (٢٠٠٥م) . ص٣٢.

٧- مصادر المعلومات.

٨- اختصاصي المراجع .

٩- الإجابة المرجعية .

١٠- قناة الإجابة .

١١- المقابلة المرجعية .

١٢- الميزانية .

١٣- التجهيزات والبرمجيات.

١٤- شبكة الإنترنت فيما يتصل بالخدمة المرجعية الرقمية .

هذه صورة أو لمحة لمعظم المقومات المتكررة في أدبيات الموضوع ويتضح جلياً أن هناك بعض الآراء تتوسع في هذه المقومات في حين أن البعض الآخر يجمل قدر الإمكان، والسؤال هو : هل هناك مقومات مقننة على المستوى المهني لخدمة مرجعية رقمية ؟

٣/٥ مقومات الخدمة المرجعية الرقمية : تقسيم مقترح :

لا يوجد مقومات مقننة أو موحدة لتقديم خدمة مرجعية رقمية متفق عليها على مستوى عالمي مثلاً ، أو إقليمي ، أو محلي. إنما هناك مجموعة من الاجتهادات الفردية للباحثين في سبيل صياغة تلك المقومات قدر الإمكان.

لذلك تذهب الباحثة إلى تبني اتجاه تقوم فكرته على تقسيم المقومات الواجب توافرها لتقديم خدمة مرجعية رقمية إلى ثلاثة قطاعات رئيسة يندرج تحت كل قطاع مجموعة من المقومات الفرعية، وهي:

١/٣/٥ مقومات بشرية ويندرج تحتها ما يأتي :

أ- اختصاصي المراجع.

ب- المستفيد.

٢/٣/٥ مقومات مادية وتشتمل على ما يأتي :

أ- مصادر المعلومات ، وبشكل أساس المصادر الرقمية.

ب- الميزانية.

ج- الأجهزة ، والبرمجيات ، وواجهات المستفيد ، وموقع المكتبة.

د- الأسئلة والأجوبة .

٣/٣/٥ مقومات تنظيمية إجرائية : وهي التي تحكم مجريات العمل وتضبطه؛ لتحقيق أقصى درجات الفاعلية ، وهي على النحو الآتي :

أ- المقابلة المرجعية.

ب- السياسة المنظمة لإجراءات العمل المرجعي ومخرجاته.

ج- التسويق والوصول بالخدمة للمستفيدين.

د- المعايير.

وفـي الـسياق الآتـي سـيتم تـسليط الـضوء علـى كـل مفهـوم علـى حـدة ، والتعرف إليه من خلال مؤشرات يتم استنباطها من أدبيات الموضوع .

٥/٣/١ المقومات البشرية :

أ- اختصاصي المراجع Reference Librarian :

وهو القطـب الـرئيس الثـاني فـي العمليـة الاتـصالية، إذ يمثـل الوسـيط أو حلقة الوصـل بـين المستفيد ومـصادر المعلومـات المختلفـة، لتلبيـة احتياجـات المستفيد المعلوماتية والمتباينة من مستفيد لآخر.

واختصاصـي المراجع حظـي بجزء لا يـستهان بـه فـي أدبيـات الموضـوع منـذ نـشأة الخدمـة المرجعيـة، وقد تناولتـه عدد مـن الدراسـات مـن حيث جهاتـه ومواصفاته، ومتطلباته .

وفي أواخر القرن الماضي بدأ التركيز على تناول اختـصاصي المراجـع ولكن من منظور فرضته التطورات التقنية وأصـبح هنـاك سؤال يتكـرر فـي أدبيات الموضوع ، وهو : ما المواصـفات الواجـب توافرهـا فـي اختـصاصي المراجع في البيئة الرقمية للتعاطي مع متطلباتها ؟

وقـد اشـتملت أدبيـات الموضـوع علـى عـدد مـن المواصـفات الواجـب توافرها في اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية.

فقد ذهبت " ليندا بيرب berube Linda " إلى ضرورة أن يلم اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية بمجموعة من القدرات والمهام ، منها ما يأتي(١):

١- أن يمتلك خبرة واسعة في التعامل مع المصادر الرقمية.

٢- أن يمتلك مهارة في استخدام الإنترنت.

٣- أن يكون قادراً على امتلاك الحس الإداري القيادي؛ ليتمكن من إدارة طلبات المستفيدين ويعمل على تلبيتها قدر الإمكان حسب توقعاتهم.

٤- أن يمتلك مهارات بحثية متعددة وقدرة على التعامل مع أكثر من مستفيد في آن واحد.

٥- أن يمتلك مهارة لغوية ويستطيع إجادة لغة أجنبية.

أما " بانكهيد Bankhead " فقد ركز على أن اختصاصي المراجع الجيد في البيئة الرقمية هو الذي لا يكتفي بتوفير الإجابات الدقيقة فحسب، إنما لابد أن يؤدي دور الموجه غير المباشر للمستفيد فيحيله لقراءات ومصادر ذات علاقة بموضوعه . ولابد أن يكون صاحب رصيد معرفي كبير، ويمتلك

(١) Berube, Linda . op. cit.

مهارات شخصية وتقنية للتعامل مع الإنترنت والمصادر الرقمية بصورة فاعلة(١).

أما " هورن Horn " فقد ذهب إلى أن اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية لابد أن يكون قادراً على أداء عدد من المهام ، منها ما يأتي(٢):

١- أن يمتلك الدراية والخبرة لإجراء المقابلة المرجعية عبر الفضاء الرقمي .

٢- أن يمتلك القدرة على انتقاء المعلومات ذات الجودة العالية ، وأن يكون على علم بالمعايير القياسية التي تحدد الجودة من عدمها للمعلومات المتاحة على الإنترنت.

٣- يمتلك المهارة في تمييز طبيعة الأسئلة الواردة وتحديدها، وأن يلحظ الأسئلة المتكررة حتى يوفر الإجابة لها ويقلل من إهدار جهده ووقته.

---

(٢) Bankhead, Henry. Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services, **A paper presented to the ٥th VRD,S Annual Digital Reference Conference, The Reference Roundup : Integrating the virtual reference experience : Theory and Practice**, November ١٧-١٨ (٢٠٠٣) San Antonio, Texas.

(١) Horn, Judy. The Future is now: Reference service for the electronic era. **Paper presented at Crossing the Divide: Proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries**, March ١٥-١٨, ٢٠٠١, Denver, Colorado. Available at: **http://www.ala.org/acrl/papers٠١/horn.pdf**

وقد ركز مجبل المالكي على ضرورة أن يمتلك اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية مجموعة من المهارات الاتصالية التي تمكنه من أن يلعب دور المترجم، أو المحلل لاحتياجات المستفيدين المعلوماتية ، ويعمل على تحويل رغباتهم إلى متطلبات مقروءة . وركز على نشأة مفهوم جديد ، وهو اختصاصي المراجع المتحرك أو المتنقل Roving ، وهو الذي يعمل على تقديم ذاته للمستفيدين ، ويصل إليهم في أماكن تواجدهم ولا ينتظر ذلك منهم(١).

وذهب " سترو Straw " إلى ضرورة أن يكون اختصاصي المراجع قادراً على إتمام عدة مهام، بصورة رئيسة، منها أن يكون مطلعاً على المستجدات التقنية عامة، وأن يكون مدركاً لاستخدامات التقنية في مكتبته خاصة، ليتمكن من فهم قدرات وقصور النظام المحلي للمكتبة، كما لابد أن يتعامل بمرونة مع البرمجيات الحديثة، وأن يمتلك مهارة الإصغاء والتركيز(٢).

أما " إيدسون Eidson" فقد ركز على ضرورة أن يمتلك اختصاصي المراجع درجة عالية من الذكاء تمكنه من التعامل مع كل مستفيد بما يناسبه ، علاوة على ضرورة أن يتمكن بمجموعة من الصفات الشخصية ، منها

---

(٢) مجبل لازم المالكي . كتب المراجع والخدمة المرجعية في : **المراجع التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها** . ـ عمان : مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠م. ص ٣٣.

(١) Straw , Josephe. A virtual understanding the Reference interview and Question Negotiation in the Digital Age. **Reference and user services Quarterly**. ٣٩. No. ٤ . sum ٢٠٠٠. Pp. ٩-٢٢ .

القدرة على الإقناع ، والمرونة ، والقابلية على التكيف ، والرغبة في المبادرة دائماً، والقدرة على الإنصات جيدًا(١).

وقد أكد " رودويل Rodwell " على أن البيئة الشبكية أحدثت تطوراً ملموساً في مبدأ الوصول المباشر لمصادر المعلومات، من قبل المستفيدين . هذه الوفرة في المصادر والوصول لها كثفت من أهمية اختصاصي المراجع الذي لابد أن يعمل على غربلة تلك المصادر، ويحيل المستفيد للأنسب، حسب احتياجاته المعلوماتية الموضوعية، وأن يكون شخصاً متعدد الكفاءات والمهارات، وأن يكون قادراً على تصميم بوابات للمعلومات، ويضمنها مكتبته، وأن يكون مطلعاً على معظم مصادر المعلومات الشبكية المجانية، وغير المجانية، وأن يعمل قدر الإمكان على أن يستفيد من كل ما هو متاح، وأن يوجه المستفيدين لأماكن وجود مصادر المعلومات وكيفية الاستفادة منها. ولابد أن يكون ملماً بالتعامل مع واجهات المستفيد وقواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر(٢).

---

(٢) Marshall Eidson . using Emotional intelligence in the Reference interview. **Colorado Libraries** ٢٦. No. ٢ .sum ٢٠٠٠. Pp. ٨-١٠ Available at:

http: // relay web. hwwi lson web . com / hww/results / results - single html ? n n = ٢٣.

(١) Rodwell, John. feature artical Dinosaur or dynamo ? the future for the Subject Specialist Reference Librarian. **New library world**. Vol. ١٠٢. No. ١١٦٠ - ١١٦١. ٢٠٠١. Pp. ٤٨ –٥٢.

وقد اختزلت "رونان Ronan " المهارات الواجب توافرها في اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية فيما يأتي[1]:

١- مهارات تقنية.

٢- مهارات إدارية.

٣- مهارات تنظيمية.

٤- مهارات تدريبية ترتبط بالقدرة على تدريب المستفيدين وتوجيههم عبر الشبكة.

ولم يقتصر هذا الموضوع على الدراسات الفردية، إنما كان مجالاً للدراسة من قبل جمعية المكتبات الأمريكية، وتحديداً، جمعية الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين (RUSA) Reference and User Services Association.

التي قدمت بتاريخ ٢٠٠٣م الكفايات المهنية المطلوب توافرها في اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية، وقدمت تلك الكفايات أو المتطلبات على هيئة عناوين رئيسة، وتحت كل عنوان شرحت الإستراتيجية التي تمكن من الوصول لتحقيقها، ومنها ما يأتي[2]:

١- إمكانيات الدخول، ويقع على عاتق اختصاصي المراجع هنا مهمة فهم احتياجات المستفيد المعلوماتية، وإشعار المستفيد باحترام وقته

(٢) Ronan, Jana. The Reference interview on line. **Reference and user services Quarterly**, ٤٣.no. ١ fall ٢٠٠٣. pp. ٧-٤٣.

(١) ALA, RUSA. Professional competencies for Reference and user services librarian. Approved January ٢٠٠٣.

وقيمة عمله. أيضاً لابد أن يقوم اختصاصي المراجع بتعريف المستفيد بكيفية التعامل مع الفهارس المتاحة على الشبكة.

٢- الاستجابة : لمتطلبات المستفيد واحتياجاته، وذلك من خلال التعامل مع كل مستفيد كحالة مستقلة، وإبداء الاهتمام بالمستفيد، وذلك من خلال توافر مهارة القدرة على الاستماع الجيد لدى اختصاصي المراجع لكل ما يقوله المستفيد أو يصوغه على هيئة نصوص مكتوبة. ولابد أن يتحلى اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية بالصبر، ولا يقفز للوصول سريعاً للإجابات، إنما يمنح نفسه الوقت الكافي لفهم وتحليل أبعاد سؤال المستفيد.

٣- التنظيم وتصميم الخدمات : لابد أن يركز اختصاصي المراجع على التنظيم لموقع المكتبة على الشبكة، ويستخدم إمكانات التقنية قدر الإمكان لجعل هذا الموقع منظماً وجذاباً للمستفيدين من خلال استخدام الأيقونات والروابط ... إلخ.

٤- التفكير والتحليل المنطقي والقدرة على التقييم : لابد أن يمتلك اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية انتقاء المعلومات أو مصادر المعلومات ذات الجودة العالية قدر الإمكان ، وذلك من خلال استخدام الوسائط الرقمية، وحتى المطبوعة المنتقاة ، والتي تحظى باهتمام أكبر لدى المستفيدين ، وأن يتحرى ويدقق في المعلومات قدر الإمكان، وأن يعمل على استخدام أكثر المصادر حداثة ومصداقية، وأن يمتلك الحس النقدي والقدرة على التقييم الذاتي، وأن

يحرص على معرفة ردود أفعال المستفيدين بانتظام حول الخدمات المقدمة لهم.

٥- أن يستند اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية إلى قاعدة معرفية عريضة وتكون لديه دراية واسعة في وسائل الاتصال الحديثة ومعرفة بتأثيرات التقنية، والتعامل مع البنية الأساسية المطلوبة للمعلومات، وأن يمتلك رصيداً معرفياً عن حقوق النشر، وقوانين الملكية الفكرية، والمواصفات القياسية لجودة المعلومة.

٦- أن يمتلك القدرة على التعلم الذاتي المستمر.

٧- أن يتصف بالوعي المعلوماتي، ويمتلك مهارات تسويق الخدمات المعلوماتية ، والتعامل عن بعد.

٨- أن يمتلك القدرة الاجتماعية، ويعرف كيف يتعامل مع المستفيدين وزملاء المهنة، لتحقيق الاستفادة قدر الإمكان.

كما حددت الجمعية ذاتها عام ٢٠٠٤م الخطوط العريضة لعمل الخدمة المرجعية الرقمية، وتناولت متطلبات اختصاصي المراجع في البيئة الرقمية، منها : ضرورة توافر المهارات الاتصالية، والقدرة على التفاعل مع المستفيدين، خصوصاً أن البيئة الرقمية فرضت وجود المستفيد عن بعد أو غير المباشر، وأن يتحلى اختصاصي المراجع بالصبر، والتفاؤل، والمقدرة على حل المشكلات التي تنشأ أثناء الاتصال المباشر. وأن يمتلك الرغبة في

التعلم المستمر، وتنمية قدراته التقنية ويخضع لتدريب مكثف ودائم لتحسين الأداء(١).

ب- المستفيد User:

لم يعد مفهوم المستفيد يقتصر على مكتبة بعينها ، أو مرفق معلومات معين، إنما التقنية ولدت نوعية جديدة من المستفيدين تعرف باسم المستفيد عن بعد، والمستفيد الرقمي، والمستفيد الافتراضي جراء صورة الاتصالات . فأصبح المستفيد عالمياً وليس مقتصراً على حدود مكتبة ما، فأي باحث يستطيع أن يصل لفهرس أي مكتبة عبر الإنترنت، ويستخدمه ، ويتمتع بمزايا شتى دون أن يكون تابعاً للبلد أو الهيئة التي بها المكتبة . وهذا المستفيد لابد أن تتوافر فيه مجموعة من الخصائص ، منها ما ذهب إليها كل من : "أمنتروب وهملوج Ammentnorp and Hummelshoj" إذ ركزا على ضرورة أن يمتلك المستفيد مهارات الإبحار في الإنترنت، وأن يلم بكيفية استخدام تقنيات البريد الإلكتروني وبرمجيات الدردشة والحوار، وأن يكون مدركاً لكيفية تهيئة استمارة أو نموذج الشبكة، وقادراً على صياغة أسئلته بصورة مركزة مفهومة، وأن يمتلك قدراً من الوعي المعلوماتي، وأن يكون قادراً على توضيح احتياجاته المعلوماتية، وتوصيل ذلك لاختصاصي المراجع(٢).

---

(١) ALA, RUSA. Professional competencies for Reference and user services librarian .Approved ٢٠٠٤.

(٢) Ammentorp, Steen and Hummelshoj, Marianne . Ask a librarian : web – Based Reference Question services A model for Development **A paper presented at the ١١th Ni & D Conference , Spring for information** , Reykjavik , ٣٠ may – ١ June ٢٠٠١.

٢/٣/٥ المقومات المادية :

أ- المصادر المرجعية :

تناقلت أدبيات الموضوع تعريفات موروثة للمصادر المرجعية على وجه العموم، واتفقت عليها معظم الدراسات إلى وقت قريب دون محاولة لمناقشة أبعاد هذه التعريفات، أو مناقشة المستحدثات التي قد تجد على تلك الأبعاد ونتيجة لعوامل التقنية وآثارها.

ومن هذه التعريفات للمصدر المرجعي تعريف جمعية المكتبات الأمريكية التي تذهب إلى أن المصدر المرجعي هو أي إجراء مرجعي، وأن المصادر المرجعية تشمل المواد المطبوعة، والمواد السمعية والبصرية، وقواعد البيانات المقروءة آلياً، والتسجيلات الببلوجرافية، والمكتبات، والمؤسسات الأخرى، والأشخاص من داخل المكتبة وخارجها(١).

أما معجم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر فيعرف المصدر المرجعي بأنه أي وثيقة يستخدمها اختصاصي المراجع لتزويد المستفيد بمعلومات متخصصة، أو لتوفير إجابة عن سؤال مرجعي. ولا يقتصر

Available at: **http://www. bokis.is/iod ٢٠٠١/papers / Ammentorp.doc.٨Aprl** ٢٠٠٤.

(١) **The ALA Glossary of Library and information Science**. _ Chicago. American Library Association , ١٩٨٣.

المصدر المرجعي على المراجع فقط، إنما يشتمل على الفهارس، والكشافات، وقواعد البيانات الببليوجرافية، والخبراء، والاستشاريين[١].

واتفقت معظم الدراسات على أن المصادر المرجعية تتسم بالشمول والاتساع، من حيث التغطية، والدقة في المعالجة، واعتمادها على نظام معين في ترتيب معلوماتها.

وأجمعت الآراء على حقيقة هامة ، وهي أهمية المصدر المرجعي لأي باحث ولأي مكتبة ، بل إن بعض أدبيات الموضوع ذهبت إلى أن قسم المراجع بالمكتبة ، هو العمود الفقري لها ، وأنه لا يمكن بحال من الأحوال أن تقوم أي مكتبة دون توافر المصادر المرجعية بها.

وذهبت بعض الدراسات إلى تقسيم المصادر المرجعية إلى فئات ، منها: تقسيم محمد فتحي عبد الهادي الذي قسم المصادر المرجعية من الناحية الوظيفية إلى ثلاثة قطاعات أساسية ، وهي على النحو الآتي[٢] :

١ - المصادر المرجعية : التي تتضمن معلومات عن أوعية المعلومات ، ويقع تحت هذا النوع الفئات والأشكال المرجعية الآتية :

أ- المرشد إلى أدب الموضوع Guide to Literature.

---

(٢) Joanm, Reitz. **odlis : on line Dictionary of library and information science**. ٢٠٠٢. Available at : http:// www. wcsu.edu/library / odlis. Html # electronic Ref

(١) محمد فتحي عبد الهادي . **المصادر المرجعية المتخصصة: تعريفها وفئاتها ودراستها في** : مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة إعداد / محمد فتحي عبد الهادي ، أسامة السيد محمد وفائقة محمد علي حسن .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١م . ص ١٦-٢١.

ب- الببليوجرافيات Bibliographies.

جـ- الكشافات Indexes.

د- نشرات المستخلصات Abstract Bulletins .

هـ- قواعد البيانات الببليوجرافية Bibliographical Data Bases.

٢- المصادر المرجعية التي تتضمن معلومات عن الألفاظ والمفاهيم ، ويدخل في نطاق هذا النوع الأشكال المرجعية الآتية :

أ- قواميس المصطلحات Dictionaries.

ب- دوائر المعارف أو الموسوعات Encyclopedias.

جـ- الحوليات أو الكتب السنوية Annuals or yearbooks.

د- مختصرات الحقائق Handbooks.

هـ- الموجزات الإرشادية Manuals.

٣- المصادر المرجعية التي تتضمن معلومات عن الشخصيات والأماكن والهيئات: ويندرج تحتها الأشكال والفئات الآتية :

أ- أدلة الأفراد Biographical Dictionaries or Directories of Names.

ب- أدلة الهيئات والمؤسسات Directories of Institutions.

جـ- أدلة الأماكن والأطالس Geographical Dictionaries and Atlases.

ويعد التقسيم السابق ثابتًا إلى حد كبير في معظم الآراء والطروحات ، إلا أن التطورات التقنية المتلاحقة، وثورة الإنترنت ، وثورة النشر

الإلكتروني وإمكاناته، طالت المصادر المرجعية وأدت إلى تغير نسبي، ليس في المفهوم أو الوظيفة، إنما في الأشكال وإمكانات البحث المتعددة. وقد تعددت المصادر المرجعية الموسومة بالرقمية من الناحيتين : العددية، والنوعية، فلم تعد المصادر المرجعية تقتصر على الأشكال السابقة فقط، إنما استخدمت أشكالاً لم تكن معروفة قبل ثورة الإنترنت، مثل محركات البحث، وأدلة البحث، وإن كانت في مفهومها تقوم على مبدأ التكشيف، وفكرة الكشافات، إلا أنها تطورت وأخذت أبعاداً متشعبة كنتيجة حتمية لتطور تقنيات الاتصال وتبادل المعلومات . وظهر أيضاً ما يسمى بشبكات المعلومات، وبوابات المعلومات، والببليوجرافيات المتاحة على الخط المباشر، والفهارس، ومجموعات النقاش، وظهور فئة الخبراء والاستشاريين، وتسهيل الاتصال بهم من خلال قنوات وبدائل اتصالية متعددة .

وقد ذهب زين عبد الهادي إلى أن تقنية الإنترنت أدت إلى رواج مفهوم المرجع الموسوعي ، وإلى تداخل القطاعات الموضوعية ، ومكنت من ظهور الموسوعات المختصة ، والقواميس والأدلة على الخط المباشر ، بصورة سلسة، ومن خلال أشكال معلوماتية متعددة النصوص والصوت والصورة ... إلخ[1].

---

(١) زين عبد الهادي . المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات . **عالم المعلومات والكتب والنشر** . مج١ ، ع١ ، يوليو ١٩٩٩م. ص ١٠٧ -١٢٨.

إذن؛ المصادر المرجعية ازدهرت في عصر الإنترنت وازدادت قابلية البحث فيها بعدة أشكال معلوماتية، والمصادر المرجعية الرقمية هي مفهوم رئيس لتقديم خدمة مرجعية رقمية، إذ كلما توافر كم من المصادر كانت الإجابات المرجعية أكثر وفاء في تغطية احتياجات المستفيدين. ولكن الباحثة تنوه إلى ملحوظة، وهي أن الخدمة المرجعية الرقمية خاصة الإجابة على الاستفسارات السريعة لا تقتصر على مراجع محددة إنما على نوع من المراجع أو المصادر المتاحة سواء كانت هذه المصادر مرجعية أو غير مرجعية مطبوعة أو غير مطبوعة.

ب - الميزانية :

وهي مطلب رئيس وملح لأي مشروع ، إذ لابد من تحديد المتطلبات المالية اللازمة لتحقيق المشروع وإنجازه، ولابد من التنويه عما إذا كانت الخدمة ستتاح مجاناً أم ستفرض عليها رسوم.

ج - الأجهزة والبرمجيات وواجهات المستفيد وموقع المكتبة على الإنترنت :

يتطلب توفير خدمة مرجعية رقمية ، توافر مقومات تشغيلية ، من هذه المقومات: الأجهزة والبرمجيات والنظم الآلية اللازمة لتحقيق وتقديم أنماط الخدمة المرجعية الرقمية بصورها المختلفة ؟

وقد ازدهر سوق البرمجيات وبدأ يأخذ أشكالاً متعددة ، واتسع سوق العرض والطلب لهذه البرمجيات . ومن الطبيعي أنها تختلف حسب الهدف

أو نمط الخدمة ، فبرمجيات الخدمة المرجعية غير التزامنية تختلف عن تلك التي تخدم الخدمة المرجعية في الزمن الحقيقي.

ويؤكد " فياندر Fiander " هنا أن البرمجيات تتفاوت في قدراتها وخصائصها ، ومدى مرونتها . فهناك بعض البرمجيات التي تتيح إمكانية إرسال صفحات الشبكة ، ولكنها لا تسمح أن يتشارك اختصاصي المراجع والمستفيد في مشاهدة الصفحة ذاتها في آن واحد ، في حين أن هناك برمجيات تمنح هذا البديل، كما أن هناك برمجيات تسمح بالمحادثة النصية فقط ، في حين أن أخرى تسمح بتبادل النص والصورة، وأخرى تسمح بالنص والصوت والصورة ، وهكذا(١).

وقد ازدهر سوق البرمجيات ، وتعددت الشركات المنتجة لها ، واحتدت المنافسة بينها ، وأصبح اختصاصي المراجع أمام كم من البرمجيات ، وعليه أن يختار . والسؤال هو كيف يختار ؟

هنا نجد أن كثيراً من الدراسات ذهبت إلى تحديد كيف ينتقي اختصاصي المراجع البرمجيات الملائمة، فذهبت " ليبو Lipow " إلى ضرورة أن يطرح اختصاصي المراجع والقائمين على اتخاذ القرار مجموعة من التساؤلات قبل اقتناء البرنامج، منها(٢):

---

(١) Fiander, M. "**Virtual Reference: A Letter from North America", Cultivate Interactive**, issue ٦ (١١). February ٢٠٠٢.

(١) Lipow, Anne G. The virtual reference librarian's handbook. New York: Neal-Schuman. ٢٠٠٢.

١- هل يحتوي البرنامج على خصائص التصفح المشترك ؟

٢- هل يتناول البرنامج مسألة الاقتباسات ؟

٣- هل يتعين على المستفيدين إنزال برامج إضافية لاستخدام الخدمة.

٤- ما منصات العمل التي يدعمها البرنامج ؟

٥- ما تكلفة البرنامج المادية ؟

٦- هل يتضمن البرنامج عنصر التدريب الذاتي ؟

ومن البرمجيات المتوافرة حالياً لتقديم خدمة مرجعية رقمية على سبيل المثال لا الحصر ما يأتي(١) :

:Convey on demand

ويتضمن المميزات الآتية :

١- يجمع بين إمكانيات الصور الرقمية والمحادثة النصية والاستعراض المشترك.

٢- يتيح إمكانية استخدام الفيديو الرقمي ونقل الصوت عبر مزود خدمة الإنترنت iP .

---

(٢) Francoeur, Stephen. An analytical survey of chat Reference services . **Reference services Review**. ٢٩, No. ٣, ٢٠٠١. Pp. ١٨٩ –٢٠٣.

٣- إمكانية مشاركة التطبيقات وهو ما يتيح استخدام البرنامج في المشاريع التعاونية ، بغض النظر عن موقع الحاسب الآلي المستخدم أو موقع التطبيق المستخدم.

في مايو ٢٠٠٢م تم التعاقد مع الشركة المنتجة لهذا البرنامج و (OCLC) لاستخدامه في خدمة Questiopoint .

:CRL PLUS

ويتضمن المميزات الآتية :

١- المحادثة في الزمن الحقيقي .

٢- الاستعراض المشترك.

٣- مشاركة النماذج.

٤- جميع المهام اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني.

٥- يوفر خاصية إنشاء التقارير الإحصائية.

٦- يتيح بناء قواعد بيانات الأسئلة والأجوبة لتشكيل أرشيف يجمع الأسئلة الواردة والإجابات.

:Desktopstreaming

ويتضمن المزايا الآتية :

١- الدردشة الفورية .

٢- تقنيات الصف والتوجيه Queuing and Routing.

٣- يتيح مساحة بيضاء للكتابة وإمكانية الرسم ، مما يتيح لاختصاصي المراجع تحديد نص معين ، أو رسم أسهم ، أو وضع علامات على الشاشة.

٤- يدعم الاتصالات الهاتفية.

٥- إمكانية المشاركة أو استعراض الشاشة في الاتجاهين.

٦- يتكامل البرنامج مع تطبيقات الدردشة والبريد الإلكتروني والرسائل الفورية.

٧- سعة التخزين التي يحتاجها المستفيد ضئيلة تتراوح ما بين ١٥٠ إلى ٥٤٨ كيلوبايت فقط.

٨- يعتمد البرنامج على مستعرض الويب الإنترنت إكسبلورر ، أو أي مستعرض آخر.

: e-librarian

ويتضمن المزايا الآتية :

١- يدعم البرنامج جميع اللغات بشرط تركيب الخطوط (Fonts) المناسبة على جهاز الحاسب الآلي.

٢- إمكانية تخصيص واجهة المستفيد بالكامل ، وتغير الشعار والألوان وتخطيط الصفحة.

٣- يتوفر البرنامج بخيارين الاستفاضة والترخيص لتشغيل التطبيق على خادم المكتبة.

:Horizon live

ويتضمن المزايا الآتية :

١- إتاحة الاتصال الصوتي عبر الطرفين .

٢- مشاركة التطبيقات.

٣- إمكانية تشغيل أو إيقاف أي من ميزات البرنامج.

٤- لا توجد حاجة لتنزيل أي ملفات إلا عند الاتصال الصوتي.

٥- متلائم مع اللغات الأخرى.

:Live assistance

وهو عبارة عن برنامج لإدارة العلاقات مع العميل رقمياً ويتضمن المزايا الآتية :

١- توفير وظيفة الدردشة في الزمن الفعلي.

٢- يمكن للاختصاصي الضغط على زر السجل التاريخي للعميل (history) لاستعراض جلسات الدردشة التي تمت سابقاً مع أي عميل.

٣- يمتلك خاصية عرض استبانة على العميل في نهاية الجلسة.

٤- إمكانية تخصيص البرنامج ليتلاءم مع مواقع المكتبات.

٥- إمكانية تغيير الخلفيات والألوان والشعارات.

: Live person

ويتضمن المزايا الآتية :

١- الدردشة الفورية في الزمن الحقيقي.

٢- إعداد التقارير .

٣- خاصية التدقيق الإملائي.

Lssi virtual Reference toolkit:

وصدر عنه برنامج آخر مصمم خصيصاً للمكتبات يدعى e Gain يتضمن المزايا الآتية :

١- إدارة كاملة للبريد الإلكتروني.

٢- قاعدة بيانات معرفية للأسئلة والأجوبة.

٣- يمكن للمكتبات دفع رسوم إضافية للتمكن من إحالة المستفيدين إلى مركز خدمة المراجع على الويب web Reference Center، وهو مركز تابع للشركة يعمل فيه مكتبيون مختصون لتوفير الخدمة المرجعية الرقمية أربع وعشرين ساعة على مدار الأسبوع (٢٤/٧).

Reference ٢٤/٧:

ويتضمن المزايا الآتية :

١- يوفر البرنامج جدولاً على الموقع يمكن تفقده في أي وقت لمعرفة من هم موجودون في الخدمة على الويب في توقيت محدد.

٢- إمكانية توفير التقارير عند الطلب.

٣- إمكانية عقد اجتماعات حية.

يتضح من العرض السابق للبرمجيات أن كل شركة تسعى لإضافة ميزة تنفرد بها، وذلك بهدف ترويجي بطبيعة الحال، وكما أن البرمجيات مقوم

تشغيلي، كذلك فإن واجهة المستفيد هي الأخرى مقوم تشغيلي آخر لابد أن يتوافر لها عنصرا المرونة وقابلية التحكم، أما موقع المكتبة على الإنترنت فلابد أن يكون موقعاً نشطاً فاعلاً يحدث بصورة مستمرة، وأن يكون هناك إشارة واضحة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية، يلحظها المستفيد فور دخوله للموقع عن طريق إيقونات بارزة وتوصيات إرشادية ظاهرة، بحيث لا يحمل المستفيد عناء البحث لفترات طويلة.

د- الأسئلة والأجوبة :

تمثل خدمة الرد على الاستفسارات بعداً رئيساً للخدمة المرجعية الرقمية ، والمكتبة الناجحة هي التي تستطيع الرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين من خلال خلفيات ومصادر معلوماتية متعددة.

وتختلف الأسئلة وبالتالي الأجوبة حسب طبيعة السؤال ذاته وقد تناول المختصون نوعيات الأسئلة والاستفسارات الواردة لقسم المراجع وعملوا على حصرها، ومن هذه المحاولات :

محاولة " وليم كاتز Katz.w.A " الذي صنف الأسئلة المرجعية إلى الفئات الآتية[(١)]:

١- الأسئلة الإرشادية أو التوجيهية Directional Questions، ومنها : هل يوجد قسم للدوريات ؟ متى تغلق المكتبة أبوابها ؟ بمعنى أنها أسئلة لا تتطلب الإجابة عنها وقتاً طويلاً .

(١) W. A. katz. Questions and searches. Introduction to reference work, Vol. ١, : **Basic information sources**. ٨th ed. Boston : McGraw Hill, Pp. ٤٢-٤٦.

٢- الأسئلة المرجعية السريعة أو الجاهزة Ready Reference Questions، مثال: كم تبلغ مساحة دولة ما ؟ إذ لا تحتاج هذه الأسئلة لوقت ، إلا في حالة عدم توافر المصدر المناسب .

٣- أسئلة البحث المحدودة : Specific Search :

على سبيل المثال ، قد يلجأ الباحث لاختصاصي المراجع ويسأل : هل استطيع أن أحصل على معلومات ومصادر عن الإنترنت ؟

وهنا يحيل الاختصاصي السائل إلى الموسوعات، أو الببليوجرافيا، أو مقالات الدوريات ... إلخ، للحصول على الإجابة .

٤- الأسئلة البحثية : Research Questions :

وهي أصعب أنواع الأسئلة المرجعية، إذ تحتاج لبحث وتتطلب جهداً ووقتاً أطول، وعادة يكون السائل باحثاً علمياً، وفي هذه الحالة لابد من استقراء جميع المصادر المتاحة بالمكتبة وإن لم تف، لابد من الاستعانة بما هو خارج المكتبة في سبيل الوصول لإجابة مرضية للمستفيد.

أما أحمد بدر فقد تناول أنواع الأسئلة والاستفسارات ومستوياتها ، وأكد على حقيقة أن الاستفسارات تختلف اختلافاً رئيساً بالنسبة لكمية الجهد ، والوقت، والمهارات الواجب توافرها للإجابة عنها بطريقة تشبع رغبات المستفيد. فهناك

استفسارات بسيطة، والبساطة تعني وضوح السؤال وبحثه عن معلومات مستقرة غير جدلية، واستفسارات معقدة، ومن الاستفسارات البسيطة[1] :

١- طلبات عن الحقائق السهلة والأرقام .

٢- طلبات المعلومات عن شيء معين.

٣- بعض المعلومات عن شيء معين.

٤- البحث عن المعلومات بصورة عامة.

٥- البحث عن معلومات حديثة.

أما الاستفسارات المعقدة فهي تشتمل على الآتي :

١- استفسارات تتطلب تحويل المعلومات التي يتوصل إليها اختصاصي المراجع إلى شكل آخر لتناسب احتياجات المستفيد.

٢- استفسارات تتطلب بحثاً شاملاً ومكثفاً ، ويتناول معظم مصادر المعرفة، علاوة على البحث في الموضوعات المتشابهة.

٣- استفسارات تتطلب من القائم بالخدمة عمليات تقويم ومقارنة ، وليس إعداد قائمة ببليوجرافية هجائية فحسب .

٤- استفسارات تتطلب الاتصالات الخارجية بالخبراء والمؤسسات المهنية.

(١) أحمد بدر . **المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات** .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩٨م ، ص ٨٨-٩١ .

أما " شودري وشودري Chowdhury and Chowdhury " فقد ذهبا إلى أن الأسئلة والاستفسارات المرجعية هي قوام الخدمة المرجعية الرقمية التي تهدف إلى الحصول على إجابات لهذه الاستفسارات، وبثها من خلال وسيط آلي، وتتراوح هذه الأسئلة والاستفسارات ما بين الأسئلة البسيطة، أو الأسئلة التي تتقصى عن حقائق، وما بين الأسئلة التي تتطلب استشارة الخبراء أو تحليل محتويات مصادر مرجعية(١).

أما "سترو Straw " فيذهب إلى أن الأسئلة والاستفسارات المرجعية تتنوع ما بين أسئلة قصيرة، وأسئلة ذات مدى عميق، وأسئلة تتطلب حقائق، وأسئلة تتطلب إجراءات بحثية مفصلة(٢).

وقد ذهب "كون Coon" إلى تصنيف الأسئلة المرجعية إلى الأنواع الآتية(٣):

١ - الأسئلة البسيطة.

٢ - الأسئلة البحثية.

٣ - أسئلة الوصول إلى الموارد ، مثال : كيف يمكن أن أصل لقاموس أكسفورد من خلال موقع المكتبة ؟

---

(١) Chowdhury G. & Chowdhury. **Information Sources and Searching on the world wide web**. London. Library Association, ٢٠٠١.

(٢) Straw, Josephe. A virtual understanding the reference interview and question negotiation in the digital age. **Reference and user services Quarterly**. ٣٩, No. ٤, Sum ٢٠٠٠, Pp. ٩-٢٢ .

(٣) Coon, B. et al. Electronic Reference : Trends and Considerations. **PNLA Quarterly**. ٦٧ (١), ٢٠٠٣. Pp. ١٧ – ١٩ .

٤ - أسئلة متعلقة بكيفية التعامل أو بالسياسات المنظمة لتعامل المستفيد من المكتبة على سبيل المثال : يستفسر المستفيد عن كيفية تمديد فترة إعارته لمصدر معلوماتي من خلال الإنترنت ، أو كيفية دفع غرامة مفروضة عليه .

٥ - أسئلة خاصة بمعلومات المكتبة المحلية .

ومن خلال استعراض الآراء المطروحة في مجال تقسيم الأسئلة المرجعية أو تصنيفها، خرجت الباحثة بمؤشر رئيس مفاده : أنه لا يوجد تقسيم أو تصنيف ثابت أو مفصل بنسبة مطلقة ، إنما هي مجموعة من الآراء الاجتهادية قد تتلاقى في عناصر وتتباعد في أخرى.

وتقترح الباحثة تصنيفاً معتمداً على نوعية الإجابة ، إذ إن المنطق يحتم أن تصنيف السؤال يتطلب تصنيف الإجابة ، والتصنيف المقترح قائم على المحاور الآتية:

١ - أسئلة مرجعية تتطلب الإجابة عنها معلومات رقمية أو إحصائية معينة؟

مثال : س : متى افتتحت جامعة الملك عبدالعزيز ؟

س : ما نسبة المواليد في الصين ؟

٢ - أسئلة مرجعية تتطلب الإجابة عنها معلومات مصورة ؟

مثال : س : ما الزي التقليدي للرجل في السعودية ؟

٣ - أسئلة تتطلب الإجابة عنها معلومات بحثية ؟

مثال : ما العولمة ؟

٤ - أسئلة تتطلب الإجابة عنها بيانات ببليوجرافية ؟

مثال : س : ما أبرز ما كتبه العقاد ؟

٣/٣/٥ المقومات التنظيمية الإجرائية :

أ- المقابلة المرجعية :

تعد المقابلة المرجعية عصب الخدمة المرجعية ، إذ إنها تعتمد على التفاعل الإنساني وتبادل الآراء والطروحات بين المستفيد واختصاصي المراجع وتتيح تلقي السؤال أو الاستفسار ، وتوجيه مساره توجيهاً ملائماً لمصادر المعلومات التي توفر معلومات عن ذلك السؤال.

وقد ارتبطت المقابلة المرجعية بنشأة الخدمة المرجعية ذاتها، وأقدم أشكال المقابلة المرجعية، حسب رأي " سترو Straw " هي التي تتم وجهاً لوجه، ثم توالت التطورات والتقنيات وتعددت بدائل إجراء المقابلة، مثل الهاتف، وبرمجيات البريد الإلكتروني، ونموذج شبكة، وبرمجيات الحوار،إلا أن المقابلة وجهاً لوجه أكثر تفاعلية لأنها تعتمد على الحركة والحوار والإيماءات(١).

وقد ذهب باحثان إلى أهمية المقابلة المرجعية ودورها في تقريب وجهات النظر بين المستفيد واختصاصي المراجع، وأنها وسيلة تمكن المستفيد من التعريف بذاته واحتياجاته المعلوماتية(٢).

---

(١) Straw , Josephe. op.cit.

(٢) Ammentorp , steen and Hummelshoj. op. cit.

واعتبر " وليم كاتز Katz.w " المقابلة المرجعة روح وقلب الخدمة المرجعية ، وعرفها بأنها الحوار الذي يتم بين المستفيد واختصاصي المراجع الذي يقع عليه دور تقديم المساعدة للمستفيد ، وهي وسيلة معنية لكلا الطرفين ، للمستفيد من ناحية ، إذ تعينه في توصيل رأيه ، والتعبير عن حاجاته ، ومدى ضرورتها من خلال صياغة عبارات وتساؤلات معينة، ومن ناحية أخرى فهي تعين اختصاصي المراجع على فتح آفاق أوسع للحصول على إجابات وافية لاستفسارات المستفيدين المختلفة، في مستواها، وطبيعتها(١).

أما " مودي وكارتر Moody and Carter " فقد اعتبرا المقابلة المرجعية في البيئتين التقليدية والرقمية، حجر الزاوية لإنجاح الخدمة المرجعية الرقمية، وذهبا إلى أن المقابلة المرجعية تعد علماً وفناً في آن واحد(٢).

أما " روز Ross " فقد ذهبت إلى أن المقابلة المرجعية عبارة عن عملية إبداعية ، تعمل على حل مشكلات المستفيدين، واعتبرتها نوعاً من العلاج المعلوماتي ، وذهبت إلى أن المقابلة المرجعية هي عملية تعاونية بين المستفيد واختصاصي المراجع، واعتبرتهما شريكين متساويين في البحث، لديهما خبرات معرفية متنوعة، إذ إن المستفيد هو الخبير في السؤال ذاته

---

(٣) Katz, william. op. cit.

(١) Moody, Jannette and Elizabeth carter. Application of Cognitive interview by the Reference Librarian. **Reference and user services Quarterly**.٣٨. No. ٤ Summer ١٩٩. Pp. ٩٣-١٠٣.

ويعرف كيف يصوغه، أما اختصاصي المراجع فهو خبير في نظام المكتبة وتنظيم مصادر المعلومات واسترجاع ما بداخلها، وكلاهما بحاجة إلى العمل مع الآخر، والمقابلة المرجعية الناجحة تعمل على توفير الوقت والجهد ، وذلك لأنها تحدد المسار الصحيح لاتجاه عملية البحث(١).

وقد ركز " تايكسون Tyckoson " على أهمية المقابلة المرجعية واعتبرها العنصر الرئيس لنجاح العمل المرجعي في الفضاء الرقمي أو السبراني، وذهب إلى أن اختصاصي المراجع هو مفتاح عملية البحث عن المعلومات(٢).

ب - السياسات المنظمة لإجراءات العمل المرجعي ومخرجاته :

يتطلب أداء أي خدمة جماهيرية بصورة مناسبة مجموعة من الإجراءات والسياسات المنظمة التي تحكم إجراءات العمل، وفق خطوات مرسومة، والخدمة المرجعية الرقمية لابد أن تتوافر لها سياسة مكتوبة وواضحة المعالم والبنود، بحيث تناقش أبعادها من جميع الجوانب وتعمل على تنظيمها بهدف حماية المستفيد.

---

(٢) Sheldrick Ross, Catherine. The Reference interview. Why it Needs to Be used in Every (well, Almost, Every): Reference Transaction. **Reference and user services Quarterly** ٤٣. No. ١ .Fall ٢٠٠٣. Pp. ٣٨-٤٢.

(٣) TychKoson , David . Reference interview. **Reference and user services Quarterly** ٤٣ nt , ٢٠٠٣. Pp. ٤٩-٥١.

وذهبت " ليبو Lipow " إلى أن السياسة لابد أن تتضمن وتناقش مجموعة من العناصر، وتجيب عن مجموعة من التساؤلات، منها ما يأتي(١) :

١- ما الهدف من الخدمة المرجعية الرقمية ؟ للجهة التي تقدمها ؟

٢- الجمهور المستهدف؟

٣- ما طبيعة الخدمة ؟

٤- هل تنحصر الخدمة في الرد على الأسئلة والاستفسارات؟

٥- ما الأنماط المستخدمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية ؟

٦- هل تتاح هذه الخدمة بصورة مجانية ؟ أم بمقابل مادي معين ؟

٧- ما حجم الموظفين المطلوب ؟ وما مؤهلاتهم ؟

٨- ما السبل والبرامج التدريبية المطلوبة للارتقاء بالمستوى المهني للاختصاصي المرجع ؟

أما " بيرب Berube " فقد ذهبت إلى ضرورة التخطيط للسياسات التي تحكم مجريات تقديم الخدمة المرجعية الرقمية بأي نمط كان ، وهذه السياسة لابد أن تتناول العناصر الآتية(٢):

---

(١) Lipow, Ann G. Virtual Reference services Part ١ it is not the user who is becoming remote from the library , it is the Library that is becoming remote form the user , ١٩٩٩ Available at **: http: nylink.suny. edu/it/techspeqkwint ٠٢.htm.**٢١/٠٢/١٤٢٥.

(١) Berube, Linda . op. cit.

١- موقع المكتبة المادي.

٢- موقع الخدمة أو المكتبة الافتراضي.

٣- تدريب العاملين والمستفيدين على حد سواء، وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع الشبكة.

٤- إدارة وتنسيق الخدمة، وتحديد المسئوليات من خلال الإجابة عن من سيعمل؟ وكيف، ولماذا ؟ ومتى ؟

٥- تحديد مجتمع المستفيدين.

٦- تحديد زمن الاستجابة وحصره بأيام معدودة، وذلك لإعطاء انطباع للمستفيد عن مدى احترام المكتبة والقائمين عليها لوقته.

وقد ركزت إحدى الدراسات على ضرورة التكامل بين الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية، بمعنى أن وجود واحدة لا يلغي الأخرى، إنما يكملها(١).

ج - التسويق والوصول بالخدمة للمستفيدين :

من المعلوم أن العصر الحالي يشهد رواجاً للمعلومات، إذ لاشك أن المعلومات سلعة تباع وتشتري، وهذه السلعة في حاجة إلى ترويج وتسويق ، وفق خطوات مدروسة حتى يتم عرضها للمستفيدين.

إن المكتبات ومرافق المعلومات اليوم لا تنتظر الرواد، إنما تتحرك هي باتجاههم من خلال ما تمتلكه من مصادر واختصاصيين وخدمات.

---

(٢) Alessisa Zanin-Yost. Digital Reference : What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold..**Library Philosophy and Practice**. Vol. ٧. No. ١. (Fall ٢٠٠٤). Available at : **http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zaninyost.htm**[١٢/١٤/٢٠٠٤.

وتعتمد الخدمة المرجعية الرقمية، دون شك، كغيرها من الخدمات الحيوية على التسويق، وذلك لزيادة ما يعرف بسوق العرض والطلب، فلم يعد يقتصر ذلك النوع من الخدمة على المكتبات إنما هناك مؤسسات أخرى منتشرة على الإنترنت تقدم هذه الخدمة، وكذلك هناك محركات البحث التي تقوم بأداء ذات الوظيفة، كما أن هناك شركات تجارية تتيح تقديم خدمات مرجعية رقمية.

لذا فإن المكتبات، وفي سبيل إثبات الذات، ووسط هذا الفيض والوفرة للخدمات المعلوماتية، عليها أن تسوق ذاتها وتروج لخدماتها قدر الإمكان، وإلا لن تصمد.

وفي عام ٢٠٠٢م صاغت باحثتان عشر نصائح لتسويق خدمات المراجع الرقمية، وهي على النحو الآتي(١) :

١- ضرورة التعامل مع خدمات المكتبة التي تقدم من خلال موقع المكتبة على الإنترنت، مثل موقع المكتبة المادي تماماً، وذلك من خلال دعمها بالميزانية المناسبة والعاملين لتطوير الخدمة وتسويقها.

٢- ضرورة أن تتوافر خطة للاتصالات.

---

(١) Peggy, Barber And Linda, Wallace.١٠ Tips for Marketing Virtual Reference Services . **From a presentation by Peggy Barber And Linda Wallace. of Library Communication Strategies “ One Marketing Virtual reference Services**” sponsored By LSSI at ٢٠٠٢ ALA Annual Conference –June ١٥, ٢٠٠٢.

٣- ضـرورة تحديـد الجمهـور المـستهدف، والتركيـز علـى الارتقـاء بمستوى الاختصاصي المهني، وأن يتوافر لديه السرعة في العمل مـن خـلال الموقـع الـشبكي، والمقـدرة علـى إجابـة تـساؤلات واستفسارات المستفيدين، وأن يدرك اختصاصي المراجع ما رسالة المكتبة، وما السبيل أو السبل لتحقيق أهدافها.

٤- ضرورة الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة: الصحافة، والإذاعة، والتلفاز وإمكاناتها في التعريف بالخدمة وإمكاناتها.

٥- التركيز على كل ما هو فريد ومميز، إذ إن الخدمة المرجعية الرقمية تتيح الفرصة للاختصاصيين للتعرف إلى آراء المستفيدين، والذين بدورهم يرغبون في معرفة أفضل الممارسات في المكتبات وذلك من خلال الخدمات ذات الطابع الشخصي، الذي يقدمها اختصاصي المراجع بالمكتبة.

٦- ضرورة أن تتوافر رسالة واضحة ومستقرة تستخدم بشكل ثابت في جميع مواد الدعاية على سبيل المثال (احصل على الإجابات بينما أنت بالمنزل، أرسل أسئلتك إلى ...) ولابد من التأكد أن فريق العمل بالمكتبـة بأكملـه يتمتـع بالاسـتيعاب الكامـل وفهـم الرسـالة ولـديهم الاسـتعداد التـام للإجابـة علـى الأسـئلة وضـرورة التـذكر دائمـاً أن الأبسط هو الأفضل.

٧- ضـرورة استخدام الكلمـات والأسـاليب التعبيريـة المؤثرة في عمليـة التـسويق، وأن يمتلـك اختـصاصي المراجـع القـدرة علـى تـشجيع المـستفيدين بعبـارات تحفيزيـة لاستخدام الخدمـة مثـل : (هل حاولـت

الحصول على خدمة اسأل اختصاصي المراجع ؟) (دعني أعطيك عنوان موقع هذه الخدمة.) ويطلب اختصاصي المراجع من المستفيدين تمرير الرسالة إلى الأصدقاء بدوره .

٨- ضرورة الحرص على تتبع ردود أفعال المستفيدين حول الخدمة المقدمة، وذلك من خلال إدراج استمارة يملأها المستفيد توضح مدى رضاه عن الخدمة من عدمه، وملاحظاته، وتخيير المستفيد التصريح باسمه أو عدم ذلك في سبيل استخدام تلك الأسماء ذات ردود الأفعال الإيجابية لفريق الدعاية والتسويق.

٩- ضرورة الاستفادة من شبكة الإنترنت ، بحيث تطلب من مواقع المكتبات كالمدارس والهيئات وضع رابط مكتبتك على صفحاتهم ، كما أن من الضروري التواصل الدائم مع المستفيد من خلال البريد الإلكتروني ، وإشعارهم بكل ما هو حديث .

١٠- التقييم : إن التقييم يمثل قمة رئيسة لأي جهد تسويقي لذا لابد أن تحرص المكتبة على إعداد نماذج تهدف لاستقصاء نقاط القوة والضعف في الخدمة من وجهة نظر المستفيدين.

ومن خلال تلك الآراء يتم التعرف إلى ما أنجز ، وما لم يتم إنجازه ، وبالتالي تعمل المكتبة على تقديم الأفضل في المرات القادمة.

د- المعايير :

إن أي عمل ناجح لابد أن تحكمه مجموعة من المعايير بهدف التوحيد وتقنين إجراء العمل والارتقاء بمستوى جودة الخدمة، والسؤال الذي يطرح

هنـا: هـل هنـاك معـايير ثابتـة فـي مجـال الخدمـة المرجعيـة الرقميـة علـى المستوى العالمي ؟

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت الباحثة الوسيط ذاته الذي نشأت فيه الخدمة المرجعية الرقمية، وهو الإنترنت. وقامت بمسح الدراسات وجهود الهيئات البارزة في المجال للتعرف إلى مدى توافر معايير ثابتة، ولكنها توصلت إلى نتيجة ترغب في أن تفردها في بداية التناول، على الرغم من أن المنطق يحتم تأجيل النتائج لآخر العرض، ولكن لطبيعة حداثة الموضوع وعدم استقراره من الناحية المعيارية، فكل ما هو متاح في أدبيات الموضوع الشبكية حتى تلك الصادرة عن جمعيات مهنية لـ(ALA) و(RusA) أو اتحادات كـ(IFLA) أو هيئات كـ(NISO) أو مؤسسات مهتمة بمسائل الخدمة المرجعية الرقمية كـ(VRD) من خلال أعمال مؤتمرات، أو بحوث ودراسات ، أو ورش عمل ... إلخ، لا يمكن تعميمه بشكل قاطع ، وذلك لأنه لم يعترف به كمعايير ثابتة من جهة لها حق تشريع المعايير عالمياً ، كـالمنظمة العـالمية للتوحيد القياسي (ISO) فهي مجرد محاولات واجتهادات بعضها يغلب عليه الطابع الفردي ، والآخر الجماعي ، والبعض الآخر يسوده طابع التكرار.

وقد أخذت تلك المعايير أبعاداً مختلفة، إذ إن بعضها يناقش الجودة وكيفية ضبطها، ومدى توافرها في الخدمة المرجعية الرقمية، وبعضها الآخر يتطرق لعملية التقييم أو عناصر التقييم، وبعضها يدرس التوافق أو الملاءمة بين الأجهزة والبرمجيات المستخدمة، وبين الخدمة المرجعية

الرقمية، وإمكانيات موقع المكتبة أو الشركة، أو الفرد المقدم للخدمة على الشبكة.

كما ركزت الدراسات على ضرورة إيجاد معايير تحكم العمل التعاوني، إذ إنها تعتبر التعاون في مجال تقديم الخدمة المرجعية الرقمية هو الحل الأمثل في الزمن الحالي،زمن المعلومة وإتاحتها فيما يطلق عليه الزمن الحقيقي Real Time .

وستعرض الباحثة لهذه المعايير من خلال قطاعين رئيسين هما(١) :

١- معايير الجودة للخدمة المرجعية الرقمية.

٢- معايير توافق الأجهزة والبرمجيات والتقنية.

وذهب " لانكز Lankes " إلى تقسيم معايير الخدمة المرجعية الرقمية إلى قسمين هما(٢):

١- معايير الجودة Quality Standards :

وذهب إلى أنها تلك المعايير التي تتعامل مع الجوانب السلوكية والقياسية

---

(١) Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web: The Collaborative Digital Reference Service (CDRS). D-Lib Magazine, ٦(٦), June ٢٠٠٠. **http://www.dlib.org/dlib/june٠٠/kresh/٠٦kresh.html**

(٢) Melissa, Gross, Charles R. McClure and R. David lankes. **Assessing Quality in Digital Reference services overview of Key Literature on Digital Reference** . Syracuse : Syracuse university .November ٢٠٠١.

Available at **: http://dlis .dos.state Fl.us / bld / Research office VRDPHASE II . Litreview.doc**.

للخدمة المرجعية الرقمية ، لتحديد ما إذا كانت الخدمة تقوم بعمل جيد ، ويمكن أن تشتمل على خليط من المعايير الكمية والنوعية.

٢- المعايير التقنية Technical Standards :

وهي التي تتعامل مع الأجهزة، والأدوات الصلبة، والبرمجيات والبروتوكولات، وواصفات البيانات .

أما مكتب المراجع الافتراضي (VRD) فقد ناقش تلك المعايير وأوجهها ونشرت بالفعل كنتاج لعمل مؤتمر عام ٢٠٠٠م تحت عنوان :

Facets of Quality for Digital Reference Services

وذهب العمل إلى أن أوجه أو جوانب الجودة للخدمة المرجعية الرقمية تنقسم إلى قسمين أساسين هما[١]:

١- المستفيد ومقوماته أو ردود أفعاله.

٢- الخدمة : إدارتها وتطويرها.

ويقع تحت كل قسم مجموعة من العناصر والمتطلبات الفرعية ، وهي على النحو الآتي :

١- المستفيد وتصرفاته : تشتمل هذه الفئة على التصرفات التي تتم خلال عملية السؤال والإجابة عنه، وهي :

(١) **Facets of Quality for digital Reference services**. Version ٤ . October ٢٠٠٠ Available at : **http: // www. Vrd.org/Facets-١٠-٠٠s html**.

أ- إمكانية الوصول Accessibility.

ب - الدورة السريعة Prompt turnaround.

جـ- سياسة الرد الواضح Clear response Policy.

د- التفاعلية Interactive.

وهذه العناصر يلمسها المستفيد ، ويستطيع الحكم على مدى توافرها من عدمه أثناء تعامله مع الخدمة.

٢- الخدمة إدارتها وتطويرها :

ويتضمن هذا القسم الضوابط التي تحكم إجراءات الخدمة وتدفقها ، وكيفية عملها من خلال توافر مجموعة من المواصفات، منها ما يأتي :

أ- المسئولية أو الاستنادية Authoritative.

ب - التدريب وفق برامج مدروسة Trained Experts.

جـ- ضمان السرية Privacy.

د- مخرجات منقحة وصحيحة Reviewed.

أما قسم الخدمة المرجعية بمساعدة الآلة (مارس) Machine – Assisted Reference Section (Maes) وهو جزء من Reference and user Services Association of the American Library فقد قام القسم بإعداد أو تكوين مبادئ إرشادية أو توجيهية،تختص بالخدمة المرجعية الرقمية Digital Reference Guide Lines وفقاً لمحاضر مؤتمر Mars في يناير ٢٠٠٢م ، وقد ناقش

العمل وعرض مجموعة من المعايير تعرف بـ Criteria for Selection of Mars Reference websites .

ويتضح من العنوان أنها معايير تستخدم لاختيار أفضل مواقع الخدمات المرجعية المتاحة على الإنترنت، ويمكن أن تستخدم هي ذاتها، لتقييم الخدمة كمخرج ، والمعايير جاءت على النحو الآتي(١) :

١- لابد أن يكون الموقع مجانياً أو متاحاً بدون رسوم.

٢- أن يتسم المحتوى بالجودة والعمق في المعالجة ، وأن يكون مفيداً .

٣- أن يمتلك الموقع إمكانية استخدام ما يعرف بالمصادر المرجعية الجاهزة.

٤- الإتاحة.

٥- سهولة الاستخدام.

٦- حداثة المحتوى.

٧- تنوع الخدمات المقدمة للمستفيد.

٨- وضوح الجهة المسئولة عن المعلومة أو مصدرها.

٩- التفرد والتمييز فيما يختص بالمحتوى والمصدر كله.

---

(١) Best free Reference web sites (٢٠٠٣) **fifth Annual list Rusa machine – Assisted Reference section (MARS) Selction criteria**. Available at:
http : // **www. ala.org/ala/rusa / rusaourassoc / rusasections /mars / mars p٤bs marsbestref criteria .htm**.

١٠- التفرد والتمييز فيما يختص بالتجهيزات المادية والبرمجيات ، ومدى ملاءمتها وتوافقها.

١١- الكفاءة.

١٢- استغلال الشبكة كوسيط لنقل المعلومات بشكل مثالي ، والاستفادة قدر الإمكان من جميع أساليب تقديم المعلومة وشكلها، مثل: النص، والصوت، والصورة.

أما الهيئة الوطنية لمعايير المعلومات National Information Standards Organization (Niso) فذهبت إلى التأكيد على أهمية الخدمة المرجعية الرقمية ، وأوصت بضرورة استكشاف القضايا المرتبطة بمعايير الخدمة المرجعية الرقمية، وقامت في أبريل ٢٠٠١م بتكليف لجنة مهمتها اقتراح معايير للخدمة المرجعية الرقمية، وتحديداً في المجالات الآتية(١) :

١- تطوير بروتوكول لمعالجة عمليات تبادل الرسائل المتضمنة أسئلة وأجوبة في مجال الخدمة المرجعية الرقمية.

٢- تطوير التعامل مع واصفات البيانات Metadata بهدف الوصول للطرق المثلى في وصف المكونات الرئيسة لكل من البيانات

(١) **Niso. Report on the Niso work shop on networked Digital Reference services Held** : April ٢٥-٢٦ ٢٠٠١.Washington DC Available at:

http : // www. niso . org / news / reports / hetref – report.html.

المرتبطـة بالـسؤال، أو الإجابـة، أو البيانـات المتعلقـة بالمؤسـسة، أو البيانات الشخصية.

٣- تكثيـف الدراسـات وإجـراء التجـارب فـي المجـالين الـسابقين معـاً، لاختيار المعيار المقترح.

وقـد اقتـرح " ماكلينـان McLennan وآرت Arret " أدواراً للعـاملين فـي الخدمة المرجعية الرقمية ، وهي على النحو الآتي(١) ، (٢) :

١- الرائد أو العميل (Patron) وهو الشخص الذي يوجه الأسئلة .

٢- المـصفي (Filtere) وقـد يكـون شخـصاً أو قـد يتمثـل مـن خـلال برمجيـات ونظـم تعمـل علـى تـصفية وتنقيـة المعلومـات الـواردة، واستبعاد ما ليس له علاقة بطبيعة الأسئلة المرجعية وأجوبتها .

٣- المجيب (Answerer) الشخص الذي يساعد العمل في الحصول علـى الإجابات وعلى ما يحتاجه من معلومات.

---

(٢) McLennan, Michael. **Process model for digital Reference services Background presentation presented to Niso Net Ref workshop**. April ٢٥-٢٦,٢٠٠١. Library of congress Available at:

http : // www .niso org / presentations / workfloo – options / htm.

(٣) Arret, Linda. **Process model for digital Reference services Q&A presentation presented to Niso Net Ref workshop**. April ٢٥-٢٦,٢٠٠١. Library of congress.

٤- المدير (Administrator) وهو الشخص الذي يراقب تدفق العمل ويفسح الطريق للمجيب والمصفين للقيام بأداء أعمالهم، وقد يعمل على تحديد الأسئلة ويتحقق من محتوى الردود.

٥- المنسق (Coordinator) وهو المسئول عن تحديد وتطبيق السياسات والإجراءات التي تتضمن تحقيق صفة العملية في الخدمة.

أما " بتلر Butler " فقد صاغ ما يعرف بصيغة (KBit) Knowledge Bit وتشتمل على خمس مستويات لتقييم الخدمة المرجعية الرقمية ، وهي على النحو الآتي(١):

١- الجودة بمعنى جودة المحتوى كله.

٢- الموثوقية والاكتمال.

٣- الدقة.

٤- الزمن المستغرق للوصول للإجابة.

٥- القيمة أو العلاقة بين التكلفة والمحتوى.

وفي عام ٢٠٠٤م قامت جمعية المراجع وخدمات المستفيدين (RusA) بمحاولة لإرساء بعض الخطوط الإرشادية العريضة المنظمة لعمل الخدمة المرجعية الرقمية ،وقد ركز القائمون على أن هذا العمل لا يمكن اعتباره

(١) Butler, Brett. Knowledge Bit: Database format for Reference. **A paper presented at the ٢nd VRD's Annual digital Reference conference " facets of digital Reference .** October ١٦-١٧،٢٠٠٠.seattle, washington.

معايير راسخة أو ثابتة، إنما هي محاولة لوضع بعض الحدود المنظمة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية عبر الإنترنت، وقد ذهبت الجمعية إلى أن هناك اختلافات قد تنتج عند تطبيق هذه المعايير من مكتبة لأخرى نتيجة لاختلاف نوعية المكتبة، أو الجمهور، أو البيئة وإمكاناتها ومدى توافر البنية التحتية، وغير ذلك من العوامل.

وقد تناول العمل مجموعة من العناصر الرئيسة، ويقع تحت كل عنصر مجموعة من العناصر الفرعية المفصلة بهدف تنظيم العمل، والارتقاء بمستوى أداء الخدمة، وجاءت العناصر الرئيسة على النحو الآتي(١) :

(١) مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية:

- وهي خدمة على وسيط آلي تتم في أغلب الأوقات في الزمن الحقيقي، ولا تتطلب الحضور الشخصي للمستفيد. وتتضمن عدة أنماط، منها: البريد الإلكتروني، والدردشة، والاتصال الجماعي بالفيديو والصوت عبر بروتوكول الإنترنت.

(٢) التحضير والإعداد للخدمة المرجعية الرقمية :

- لابد من التعامل مع الخدمة المرجعية الرقمية بشكل تكاملي مع الخدمة المرجعية التقليدية، إذ لا تبني الخدمة وجودها على إلغاء وجود الأخرى.

---

(١) **Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services**. Prepared by the/ Reference and User Services Association, ٢٠٠٤. Available at :

http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm

- لابد من أن تدرك الإدارة تكاليف الموظفين والتشغيل والتسويق.

- مشاركة ممثلين عن الإدارة والعاملين والجمهور المستهدف في التخطيط والترويج للخدمة المرجعية الرقمية، واختيار البرمجيات.

(٣) التزويد بالخدمة : ويندرج تحت هذا العنصر مجموعة من العناصر الفرعية التي يندرج تحتها ، هي الأخرى ، مجموعة من العناصر الأكثر تفرعاً.

أ- المستفيدون :

١- لابد أن تقوم المكتبة بتعريف مجتمع المستفيدين بسياستها وتعلن عنها بوضوح من خلال موقعها على الشبكة .

٢- إذا كان هناك أشخاص غير مسموح لهم بالاستفادة من هذه الخدمة بموجب سياسة المكتبة ، يجب عندئذ تطبيق تلك السياسة بشكل متساو على الجميع.

٣- لابد من توضيح السلوكيات المطلوب توافرها، وضرورة الالتزام بها.

ب - معالم الخدمة :

١- يجب الإعلان عن مستوى الخدمة ، ويكون ذلك من خلال بند واضح في رسالة المكتبة ، ويشمل مستوى الخدمة أنواع الأسئلة التي تجيب عنها الخدمة .

٢- لابد من تحديد نوع الأسئلة التي تقع خارج نطاق تغطية الخدمة.

٣- قبل بداية الخدمة لابد أن يتخذ قرار واضح يبين ما إذا كانت الخدمة ستشمل إرسال المستندات وتوصيل الوثائق ، أم لا ، وما إذا كان سيتم فرض رسوم أم لا.

٤- تحديد زمن الاستجابة بوقت معين، مثلاً : ٢٤ ساعة، أو ٤٨ ساعة، وهكذا.

ج - سلوك العمل في الخدمة :

١- تتطلب الخدمة المرجعية الرقمية توافر مجموعة من المهارات لدى اختصاصي المراجع ، منها المهارات الاتصالية كالصبر .

٢- التدريب المستمر لاختصاصي المراجع .

٣- ضرورة إقامة علاقات اتصالية تعاونية ما بين اختصاصي المراجع وزملاء المهنة ، والحفاظ على الخصوصية والسرية.

د- الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية :

١- لأسباب عدة تختار بعض المكتبات تقديم خدمة مرجعية رقمية بشكل تعاوني مع مكتبات أخرى ، منها : تمديد ساعات العمل ، وتوزيع العاملين في الخدمة عبر عدة مكتبات ، وتوسيع نطاق الخبرة المتوفرة ، وتحقيق الاقتصاد في التكلفة.

٢- يجب أن يتم بوضوح تحديد المسئولية عن إدارة الخدمة وتنسيقها مركزياً.

٣- يجب أن يكون لكل مكتبة مسئول اتصال يمثل المكتبة في أنشطة المجموعة.

٤- على المكتبات المشاركة أن تلتزم بحد أدنى من مستوى الخدمة المقررة ويتمثل ذلك من خلال حد أدنى من ساعات الخدمة يتم تحديدها على أساس عدة عوامل ، منها حجم المكتبة ، أو العاملين فيها ، وتحديد مجمع المستفيدين ، والميزانية المتاحة.

(٤) تنظيم الخدمة :

أ- دمج الخدمة المرجعية الرقمية :

١- تعد الخدمة المرجعية الرقمية امتداداً للخدمة المرجعية الموجودة بالمكتبة.

٢- ضرورة إدراك العاملين لأهداف الخدمة المرجعية الرقمية وعملها الأساسي .

٣- يجب إرساء إجراءات محددة لعملية الإحالة التي تتضمن إحالة السؤال المرجعي لمكتبة أخرى بهدف توزيع الضغط على المكتبات، وأن لا تتحمل واحدة عبء العمل كله، في حين أن الأخرى تميل فقط للإحالة.

ب - البنية التحتية / التسهيلات :

١- لابد من توفير المعدات ، والبرمجيات والاتصال ، والأثاث ، والمكان الملائم الذي يساعد على إنجاز المهمة .

٢- مراعاة ضرورة التحديث قدر الإمكان، ومراعاة التطورات التقنية المتلاحقة.

٣- يجب الأخذ بعين الاعتبار وعي المستفيدين بالبنية التحتية والإمكانات المتاحة .

٤- لابد من التركيز على برمجيات مساندة لاستخدامات ذوي الاحتياجات الخاصة.

ج - الميزانية أو الدعم المالي :

١- لابد أن تشتمل على بنود واضحة لتغطية مخصصات الموظفين والبرمجيات ، والتدريب ، والإعلان .

٢- ضمان استمرارية مصادر الإنفاق على الخدمة ، ومحاولة الحصول على منح قدر الإمكان.

٣- لابد من تحديد هل الخدمة تقدم مجانًا أم بمقابل مادي؟

د - الموظفون:

١- لابد من توزيع مهام وأعباء العمل بالتساوي بين العاملين لضمان استمرارية الخدمة.

٢- لابد من تدريب جميع العاملين حتى يتسنى لهم شغل أي مكان في أي وقت عند الحاجة.

٣- يجب اختيار اختصاصي المراجع الرقمية على أساس القدرة والاهتمام والممارسة السلوكية للخدمة ومهارات استخدام التقنية.

هـ- التسويق :

١- يجب تطوير خطة تسويق وتطبيقها كجزء من التخطيط والتشغيل المستمر للخدمة.

٢- يجب تخصيص ميزانية للتسويق .

٣- يجب تقييم التسويق وتحديثه بصفة دورية، وذلك للمحافظة على رونق الرسالة والوصول إلى جماهير جديدة.

و- التقييم وتحسين الأداء :

١- يجب إخضاع أي خدمة مرجعية رقمية بشكل منتظم للتحليل، وذلك باستخدام المعلومات الواردة من العاملين والمستفيدين، بهدف تقويم فاعليتها وكفاءتها وصولاً إلى تقديم خدمة ذات جودة عالية.

٢- قد يشمل التقييم اتباع عدة طرق، منها: تحليل إحصائيات الاستخدام والمعلومات الواردة من المستفيدين، ونسخ المقابلات المرجعية.

٣- يجب الاستفادة من التقييم لتحسين الخدمة، حسب الضرورة، من خلال تعديل التوظيف ومستويات العاملين ومعالم الخدمة، والتدريب أو غيره من التحسينات، حسب ما تشير نتائج التقييم .

(٥) الخصوصية :

١- إن الاتصالات المرجعية الرقمية بين المستفيدين وبين العاملين في المكتبة يجب أن تحفظ طي الكتمان إلا ما يتطلبه القانون.

٢- إن المعلومات التي يتم جمعها والاحتفاظ بها لأغراض التقييم يجب أن تحمي سرية المستفيدين.

٣- يوصى بحذف المعلومات الشخصية التي تعرف بهوية المستفيد مثل الاسم وعنوان البريد الإلكتروني ونحو ذلك.

وقد أشارت آراء أخرى إلى أن مفهوم تقييم الجودة للخدمة المرجعية الرقمية، لا يزال غير مكتمل الرؤية، إذ إن مجال الاجتهاد ما زال مفتوحاً على مصراعيه، ووجهات النظر والآراء الفردية متفاوتة بشكل واضح ، فهناك من ينادي من الاختصاصيين بإمكانية تطبيق مبادئ أو معايير التقييم المرتبطة بالخدمة المرجعية التقليدية، مع إضافة بعض التطوير لتلائم البيئة الرقمية، في حين أن هناك طرفاً آخر يقف على النقيض ، ويذهب إلى ضرورة خلق أو استصدار معايير حديثة تماماً.

وإيماناً من جمعية المراجع وخدمات المستفيدين (RUSA) بقيمة التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية ، فقد أفردت عام ٢٠٠٦م عملاً منقحاً من أصول عدة أعمال تعود في تاريخها إلى عام ١٩٩٨م تناولت فيه الخطوط العريضة والمبادئ الإرشادية المعينة في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية، وذلك من خلال أربعة قطاعات أو عناصر رئيسة ، يندرج تحت كل عنصر مجموعة من العناصر الفرعية ، هي[١] :

١- التعريف بالخدمة .

٢- الإدارة .

٣- توصيل الخدمة .

---

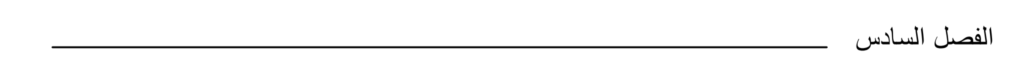
(١) **Guidelines for Cooperative Reference Services**. . Prepared by the Reference and User Services Association, ٢٠٠٦.Availablea at :
http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinescooperative.htm

٤ - التقييم .

الفصل السادس



تحليل البيانات



قامت الدراسه الحاليه في الفصول السابقه بتقديم إطار فكري متكامل تناول موضوع الخدمة المرجعية الرقمية من زوايا عدة ، وفي هذا الفصل يتم تقديم الجانب التطبيقي، للدراسة . فلقد قامت الدراسة بمهمتين أساسيتين في هذا الإطار التطبيقي، تناولت أولاهما واقع الخدمات المرجعة وأقسام المراجع في بيئة الدراسة ، وتناولت الثانية الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ، وتقديمها كمشروع مقترح لمجتمع المكتبات الجامعية السعودية .

١/٦ المنهجية المتبعة في جمع البيانات :

تم تقسيم منهجية جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة إلى قسمين رئيسيين، تناول أولهما الجانب المسحي Survey الخاص بدراسة واقع الخدمة المرجعية في المكتبات مجال الدراسة، ومرئيات القيادات في تلك المكتبات نحو فكرة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ، وقيامها بين المكتبات الجامعية السعودية، واستعداد هذه المكتبات للمشاركة في مثل هذا المشروع.

وقد قامت الباحثة باستخدام المنهج المسحي Survey methodology لجمع البيانات في هذا الجزء من الدراسة التطبيقية واستخدمت أداة المقابلة كأداة لجمع البيانات، حيث قامت الباحثة بإعداد مجموعة من الأسئلة المباشرة على شكل قائمة ووجهتها للمسؤولين في تلك المكتبات، وهم عمداء شؤون المكتبات، أو الوكلاء، كما قامت بإعداد مجموعة أخرى من الأسئلة ووجهتها لأمناء المراجع أو مسؤولي المراجع في المكتبات نفسها.

وفي الجزء الآتي نفصل قليلاً حول أداة جمع البيانات وأسلوبها، حيث اعتمدت الدراسة أداة المقابلة المكتوبة - وذلك لظروف البحث الخاصة بالبيئة السعودية - من خلال صياغة مجموعة من الأسئلة البحثية التي تم توجيهها لفئتين من المستفيدين هما :

أ- عمداء شؤون المكتبات في المكتبات مجال الدراسة.

ب- اختصاصيو المراجع في المكتبات مجال الدراسة.

للتعرف إلى الواقع الإداري والمهني على حد السواء للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية مجال الدراسة ، وقد استجابت ست مكتبات فقط من

أصل ثمان، وهي على النحو التالي :

١ - مكتبة الملك عبد الله بجامعة أم القرى .

٢ - مكتبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة .

٣ - مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود .

٤ - مكتبة جامعة الملك عبد العزيز .

٥ - جامعة الملك فهد للبترول والمعادن .

٦ - مكتبة جامعة الملك فيصل .

في حين امتنعت مكتبة جامعة الملك خالد، ومكتبة جامعة الإمام محمد ابن سعود عن التجاوب، على الرغم من التراسل المتكرر من قبل الباحثة لتلك الجهتين .

وقد اعتمدت الباحثة على تقسيم الأسئلة الموجهة للفئتين السابقتي الذكر إلى محاور رئيسة، وتحت كل محور تندرج مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي على النحو التالي :

أولاً : عمداء شئون المكتبات في المكتبات مجال الدراسة :

وقد تناولت الباحثة المحاور الآتية :

١ - المحور الأول : المكتبة ومحتوياتها :

ويندرج تحت هذا المحور العناصر الفرعية الآتية :

أ- حجم مقتنيات المكتبة .

ب - الموظفون .

ج - المعدل اليومي لزوار المكتبة خلال العام الدراسي .

٢- المحور الثاني : التجهيزات الأساسية في المكتبة :

ويندرج تحت هذا المحور العناصر الفرعية الآتية :

أ- معامل الحاسب الآلي في المكتبة ومدى توافرها وحجمها .

ب - ربط المكتبة بشبكة داخلية .

ج - آلية ربط المكتبة بشبكة الانترنت .

د- التقنية المستخدمة في ربط شبكة الاتصالات للمكتبة .

هـ- توافر جهاز خادم للاتصالات خاص بالمكتبة .

و- الدعم الفني لشبكة الاتصالات بالمكتبة ومدى توافره .

٣- المحور الثالث : معطيات الخدمة المرجعية الرقمية المقترحة بين المكتبات مجال الدراسة : ويندرج تحت هذا المحور العناصر الفرعية الآتية :

أ- عمداء شئون المكتبات مجال الدراسة، وتأييدهم لقيام خدمة مرجعية ، تعاونية، رقمية، من عدمه .

ب- محتويات قسم المراجع في المكتبات مجال الدراسة، ومساهمتها في دعم مشروع الخدمة المرجعية، الرقمية، التعاونية، المقترح .

ج- الاختصاصيون وإمكانية مشاركتهم في تقديم خدمة مرجعية ضمن المشروع المقترح .

د- شكل المشاركة من جانب المكتبات مجال الدراسة ، في المشروع

المقترح .

هـ- الفوائد المرجوة لقيام مشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .

و- الجهة المقترحة لإدارة مشروع الخدمة المرجعية الرقمية بين المكتبات الجامعية السعودية .

ثانياً : اختصاصيو المراجع في المكتبات مجال الدراسة :

وقد تناولت الباحثة المحاور الآتية :

١- المحور الأول : قسم المراجع ومحتوياته : ويندرج تحت هذا المحور العناصر الفرعية الآتية :

أ- قسم المراجع ومدى توافره بالمكتبة .

ب- فترات العمل بقسم المراجع .

ج- التجهيزات التقنية المتوافرة بقسم المراجع .

د- مصادر المعلومات المرجعية المطبوعة المتوافرة بقسم المراجع وتقييمها من وجهة نظر اختصاصي المراجع .

هـ- مصادر المعلومات المرجعية الالكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة .

٢- المحور الثاني : العاملون والتأهيل :

ويندرج تحت هذا المحور العناصر الفرعية الآتية :

أ- عدد العاملين بقسم المراجع بالمكتبات مجال الدراسة .

ب- التخصصات الموضوعية والمؤهلات العلمية .

ج- المهارات اللغوية للعاملين بقسم المراجع .

د- العاملون بقسم المراجع وعلاقتهم بالتقنية والتعامل مع الانترنت .

٣- المحور الثالث : ويندرج تحت هذا المحور العناصر الفرعية الآتية :

أ- توافر سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية .

ب- طرق تقديم الخدمة المرجعية الرقمية وفقاً لأكثرها استخداماً .

ج- معدل عدد الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع يومياً.

د- معدل عدد أسئلة المستفيدين من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت .

هـ- إمكانية تلقي الإجابات عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت .

و- العمل التعاوني في تقديم الخدمة المرجعية وتوافره في المكتبات مجال الدراسة .

ز- تأييد وجود خدمة مرجعية ، رقمية ، تعاونية ، بين المكتبات مجال الدراسة من عدمه .

ح- قابلية قسم المراجع لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية .

٢/٦ واقع الخدمة المرجعية في المكتبات مجال الدراسة :

قبل عرض البيانات وتحليلها لابد من التعريج على واقع الخدمة الفعلي في كل مكتبة من مكتبات الدراسة من خلال نبذة مختصرة عن كل مكتبة

مأخوذة من المواقع الرسمية لتلك المكتبات على شبكة الإنترنت ، وهذه هي مادة العنصر الآتي :

سبق أن اتضح من خلال الإطار النظري أهمية الخدمة المرجعية كخدمة حيوية لأي مكتبة أو مرفق معلومات ناجح ، وأنه لا يمكن بأي حال تصور قيام مكتبة دون قسم للمراجع، لذا أثارت الباحثة التساؤل الآتي :

ما الواقع الفعلي للخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة ؟

وفي سبيل الوصول لإجابة عن هذا التساؤل لابد من إلقاء الضوء على واقع كل مكتبة على حدة وهي على النحو الآتي :

١ ــ مكتبة الملك عبد الله بجامعة أم القرى :

http://www.uqu.edu.sa http://212.26.13.54/lib

تأسست المكتبة الجامعية في سنة ١٣٨٨هـ وذلك بدمج مكتبتي كليتي الشريعة والتربية في مكتبة واحدة .

- في عام ١٣٩١هـ ضمت الكليتان (كلية التربية والشريعة) والمكتبة الجامعية الملحقة بهما إلى جامعة الملك عبد العزيز .
- في عام ١٣٩٤هـ شيد للمكتبة الجامعية مبنى جديد مكون من ثلاثة طوابق بمقر الجامعة بالعزيزية .
- في عام ١٣٩٦هـ أنشئت عمادة شئون المكتبات .
- في عام ١٤٢٤هـ تم بناء مقر المكتبة في المدينة الجامعية بالعابدية .
- في عام ١٤٢٥هـ تم افتتاح المكتبة المركزية بالعابدية بحضور

صاحب السمو الملكي الأمير عبد المجيد بن عبد العزيز آل سعود أمير منطقة مكة المكرمة ، وتم تسميتها مكتبة الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعية .

تشتمل المكتبة على الأقسام التالية :

١ - الإعارة والخدمات المرجعية .

٢ - الرسائل العلمية والمخطوطات .

٣ - الإجراءات الفنية .

٤ - تنمية المجموعات .

٥ - الدوريات .

٦ - الحاسب الآلي .

ويتضح من التقسيم السابق أن الخدمة المرجعية دمجت مع خدمة الإعارة . وبالرجوع لموقع المكتبة الرسمي على شبكة الانترنت، وتحديداً لهذا الرابط لم يأتِ السياق على أي ذكر أبداً للخدمة المرجعية، وكيفية أدائها، وسياستها، وسبل تقديمها، على الرغم من أن الموقع يتيح للمستفيدين البحث في قواعد البيانات الإلكترونية وهي إحدى المقومات الرئيسة الواجب توافرها لتقديم خدمة مرجعية مقبولة .

٢ - مكتبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة :

http://www.iu.edu.sa/arabic/derault.asp

بالرجوع لموقع الجامعة على الانترنت توصلت الباحثة إلى أن الموقع لا يعدو أكثر من صفحة تعريفية بالجامعة ليس إلا .

٣ - مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود :

http://www.ksu.edu.sa/library/PrinceSalman.gtml

تقع المكتبة المركزية في موقع متوسط بين كليات وعمادات الجامعة ، وتتكون من ستة طوابق تبلغ مساحتها الكلية حوالي ٥٢٠٠٠ متر مربع ؛ وتتسع لحوالي ثلاثة ملايين مجلد . وقد شُيدت المكتبة على أحدث الطرز المعمارية وزوِّدت بأفضل إمكانات الإضاءة والتهوية والتأثيث . كما تتسع المكتبة لأربعة آلاف مقعد ، وأربعمائة مقصورة بحث يستخدمها أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا .

وتشتمل المكتبة على الأقسام التالية :

١ - قسم الإعارة .

٢ - قسم الإرشاد .

٣ - قسم العمليات الفنية.

٤ - قسم التزويد.

٥ - قسم المراجع .

٦ - قسم الوسائل السمعية والبصرية .

٧ - قسم المخطوطات .

٨ - قسم المصغرات الفلمية .

٩ - قسم الرسائل الجامعية .

١٠- قسم المجموعات الخاصة والمجموعات التذكارية .

١١- قسم الخرائط .

يتضح من التقسيم السابق أن هناك قسماً للمراجع من شأنه تنظيم كل ما يتعلق بالخدمات المرجعية من جميع النواحي، ويتيح القسم تقديم خدمة مرجعية للمستفيدين من خلال البريد العادي والهاتف . كما يتيح البحث في قواعد البيانات الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت من خلال اشتراك الجامعة بها .

٤ – مكتبة جامعة الملك عبد العزيز :

http://www.kaau.edu.sa/libraries

تتطلع مكتبة جامعة الملك عبد العزيز إلى أن تكون مكتبة محورية ، قياسية ، تقوم على خدمة المجتمع الأكاديمي في النطاق الجغرافي الواسع الذي تنتمي إليه ، وذلك من خلال ما ورد نصاً في رؤية عمادة شؤون المكتبات، وتهدف ضمن ما تهدف إليه إلى دعم العملية التعليمية، ومساندة البحث العلمي عبر إتاحة الوصول إلى مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة، لمنسوبي الجامعة والمجتمع، وذلك من خلال عدة أقسام ووحدات تعمل على تقديم خدمات معلوماتية، منها ما يأتي :

١- خدمة المجتمع :

والتي تقدم من خلال وحدة المراجع التي تقوم بتقديم الخدمات المرجعية للباحثين والرواد من منسوبي الجامعة وغيرهم ، وتتمثل في الآتي :

أ- الإجابة عن الأسئلة المباشرة .

ب- الإجابة عن الأسئلة الواردة عن طريق الهاتف والبريد .

ج- تعليم استخدام المراجع .

د- إعداد قوائم ببليوجرافية لهيئات مختلفة .

٢- خدمة الإرشاد .

٣- خدمة الإعارة .

٤- خدمة التصوير .

٥- خدمة الإعارة بين المكتبات .

يتضح مما سبق أن مكتبة جامعة الملك عبد العزيز تتيح خدمات مرجعية مختلفة ، ولكنها مقتصرة على الأشكال التقليدية في تقديم الخدمة ، وإن كان هناك اتجاه ظهر مؤخراً من خلال الموقع الرسمي للمكتبة على شبكة الإنترنت، لاستخدام أنماط حديثة للخدمة المرجعية ، منها : توفير قائمة بالأسئلة متكررة الطرح مزودة بأجوبتها (FAQS) مما يوفر وقت الباحث والاختصاصي، على حد سواء . كما أن موقع المكتبة يتيح للمستفيدين البحث في قواعد البيانات الإلكترونية المباشرة على الشبكة من خلال اشتراك المكتبة بها .

٥ – مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن :

http://www.krupm.edu.sa/library/

تقدم مكتبة جامعة الملك فهد خدماتها من خلال الأقسام الآتية :

١- قسم العمليات الفنية .

٢- قسم الدوريات .

٣- قسم الإعارة .

٤- قسم المراجع وخدمات المعلومات .

٥- قسم التزويد .

٦- قسم الوسائل السمعية والبصرية .

٧- قسم المصادر الإلكترونية .

ومن خلال الفحص العملي لواقع موقع مكتبة جامعة الملك فهد على الإنترنت اتضح للباحثة ما يأتي :

١- يُعد الموقع الوحيد بين مواقع المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة الذي يتيح ما يُعرف بخدمة " اسأل المكتبي Ask librarian " من خلال رابط أو أيقونة واضحة جداً لأي مستفيد يستخدم الموقع، وبتنشيطها تظهر للمستفيد استمارة أو نموذج يطلب من المستفيد تسجيل بياناته الخاصة منها اسم المستخدم، وكلمة السر، والاختصاص، ثم يقوم المستفيد بصياغة الطلب، أو السؤال ويعطي أمر الإرسال .

٢- يحسب السبق أيضاً للموقع ذاته في عملية إتاحة الفرصة أمام المستفيد لإجراء حوار مع اختصاصي المراجع بالمكتبة خلال ساعات العمل ، وهذا نمط تفاعلي للخدمة سبق أن استعرضناه في الجزء النظري الخاص بهذه الجزئية A librarian will be available to chat during library working hours .

٣- يتيح الموقع ما يعرف بالأسئلة متكررة الطرح مزودة بأجوبتها .

٤- يتيح الموقع التعامل المباشر مع مصادر المعلومات الإلكترونية مثل قواعد البيانات الإلكترونية .

٥- يتيح الموقع نمطاً حديثاً آخر من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية، وهو أرفف المراجع الافتراضية القابلة للبحث، واسترجاع المعلومات من قبل المستفيدين المخولين بذلك .

٦- كما يتيح الموقع نمطاً آخر من أنماط الخدمة المرجعية، أو خدمات الإرشاد والتوجيه، وهو الرحلة أو الزيارة الافتراضية للمكتبة .

٦ ــ مكتبة جامعة الملك فيصل :

http://www.kfu.edu.sa/library/Default.sap

حرصت جامعة الملك فيصل على إنشاء المكتبات منذ بداية قيامها عام ١٣٩٥هـ وبعد أن تعددت المكتبات في شطري الجامعة بالأحساء والدمام، كان من الضروري إنشاء عمادة تشرف على هذه المكتبات ، وكان ذلك في عام ١٤٠١هـ وهي تشرف حالياً على (٧) مكتبات إشرافاً مباشراً : إدارياً، وفنياً، كما أنها تشرف على مجموعة من المكتبات ، منها : مكتبة مستشفى الملك فهد الجامعي ، ومكتبة محطة الأبحاث، ومكتبات الكليات، فنياً فقط، وذلك بتزويدها بالكتب والدوريات. كما أن العمادة حرصت على مواكبة التطورات التقنية فهي إضافة إلى تأمينها للكتب والدوريات، تشترك في مجموعة كبيرة من قواعد المعلومات التي تضم المئات من المجلات والكتب عن طريق شبكة الإنترنت، وذلك لتسهيل عملية البحث للباحثين وطلاب الجامعة، وتحرص المكتبة على تقديم الخدمات المعلوماتية الآتية :

١- خدمة الإعارة .

٢- خدمة توفير الأقراص المدمجة .

٣- خدمة الكتب المحجوزة .

٤- خدمة البحث في قواعد المعلومات .

٥- خدمة تسليم الوثائق .

٦- خدمة الإنترنت .

٧- خدمة البحث المعلوماتي للمعاقين بصرياً، وهي قيد التطوير .

٨- الخدمة المرجعية والرد على استفسارات المستفيدين من خلال الحضور الشخصي، والهاتف، والفاكس، والبريد العادي . كما يتيح موقع المكتبة البحث في قواعد البيانات الإلكترونية .

بعد الاستعراض الموجز لواقع المكتبات مجال الدراسة خرجت الباحثة بمجموعة من العناصر المشتركة بين جميع المكتبات باستثناء مكتبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة لضعف إمكانات موقعها الشبكي .

عناصر مشتركة بين المكتبات الجامعية مجال الدراسة من خلال مواقعها الشبكية فيما يرتبط بالخدمة المرجعية :

١- جميع المكتبات تتيح فرصة تواصل المستفيدين بالمكتبة والعاملين بها، من خلال أبسط برامج البريد الإلكتروني وتطبيقاته، وهو Outlook Express .

٢- تشترك جميع المكتبات في إتاحة قواعد البيانات الإلكترونية، والبحث بها من خلال اشتراك معين .

٣- تشترك جميع المكتبات في إتاحة البحث في فهارسها عبر الموقع الشبكي

.

٤ - تشترك جميع المكتبات في اقتصار خدماتها على مجتمع الجامعة وبعض الباحثين من خارج حدود الجامعة ، ولكن بشكل تحدده إدارة المكتبة .

هذا فيما يخص العناصر المشتركة؛ والسؤال الذي يطرح الآن هو :

هل هناك خدمة مرجعية رقمية تُقدم من خلال مواقع المكتبات مجال الدراسة ؟

وتكاد الباحثة تجزم أن الموقع الوحيد الذي يتيح خدمة مرجعية رقمية هو موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، بأكثر من نمط، كما سبق التنويه إليه .

٣/٦ تحليل بيانات الدراسة :

١/٣/٦ الجانب المسحي Survey:

في البداية تؤكد الباحثة على أنها ستعرض إجابات العمداء أو قيادات المكتبات أولاً، وتفصل في الإجابات المعطاة، ثم تتناول الإجابات المقدمة من قبل مسئولي أقسام المراجع والخدمة المرجعية في المكتبات مجال الدراسة . وسيتم عرض الإجابات في محاور، حيث يتم تقديم البيانات أولاً، ومن ثم التعليق عليها بحسب الحاجة لتتضح الصورة، وخاصة في الجانب المتعلق بالخدمات المرجعية التقليدية، وإمكانات المكتبات وأقسام المراجع فيها، والخدمة المرجعية الرقمية .

٦/٣/١/أ أولاً : تحليل استجابات عمداء شئون المكتبات مجال الدراسة :

المحور الأول : المكتبات :

أ ـ مقتنيات المكتبات :

الجدول رقم (١) مقتنيات المكتبات مجال الدراسة

حجم مقتنيات المكتبة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
المـــــــــواد المطبوعة (غير الدوريات)	٦٠٠,٠٠٠	٣٨,٢٠٠	٨١٢,٦٠٨	٥٨٧,٣١٤	٢٦٤,٨٢١	٢٥٠,٠٧٦
الـــــــدوريات المطبوعة	٣٠٠	١٨٠	٢,٩٤٥	٣٨٠	١٢٥,١٣٨	٢٨,٨٨٢
أوعيـة مرجعيـة مطبوعة	-	-	-	-	١٣,٠١٤	-
أوعيـة مرجعيـة رقمية	-	-	-	-	٩	-
قواعـد البيانـات (اشتراك)	٣٥	-	٢٤	٣٤	٣٩	٤٤
قواعـد البيانـات (على أقراص)	-	-	-	-	-	-
كتـب إلكترونيـة e-books	-	-	٣٠٠	١,٨٠٠	٣ قواعد	٦٠٠

مصغرات فلمية	٣٦,٠٠٠	١٧,٠٠٠	٢٨,٢١٧	٦٠,١١٠	٤,٢٠٦	-
مواد سمعية وبصرية	-	-	١٩,٤٢٥	-	٢,٣٦٦	

يبين الجدول السابق حجم المقتنيات في المكتبات مجال الدراسة ، ويتضح أن هناك تفاوتاً في الحجم من مكتبة لأخرى . وقد توصلت الباحثة من خلال البحث في مواقع المكتبات مجال الدراسة على شبكة الإنترنت، إلى أن هناك تكراراً يشوب معظم المقتنيات، ويظهر جليًا في قواعد البيانات، وهذا التكرار من شأنه إهدار الإمكانات المالية التي لابد أن تقنن وتوجه، وذلك من خلال المشروع التعاوني المقترح، إذ تقتني القاعدة لمرة واحدة وتشترك بها جميع المكتبات مجال الدراسة، ولو تم تطبيق هذا المفهوم بالشكل المطلوب فستحقق المكتبات أقصى درجات الاستفادة المتزامنة مع تقليص حجم الإنفاق، والوصول بالتالي لتحقيق مبدأ تناسب التكلفة والإفادة قدر الإمكان.

ب – الموظفون في المكتبات :

الجدول رقم (٢) عدد الموظفين في المكتبات مجال الدراسة

الموظفون في المكتبات مجال الدراسة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
الموظفون في المكتبة عموماً	-	٤٠	-	٥٤	٥٢	١٠

موظفو خدمات المعلومات	١٥	٢	٢	٧	٣٢	٣

من المتعارف عليه أن العنصر البشري يُعد القوة المشغلة لأي خدمة حيوية، لذا كان لابد من توجيه سؤال للمكتبات مجال الدراسة يختص بعدد الموظفين في المكتبة بشكل عام، وعدد الموظفين في مجال خدمات المعلومات على وجه التحديد . وقد جاءت الإجابات على النحو الظاهر في الجدول السابق رقم (٢)، والتي يمكن أن تشير إلى التباين الواضح في العدد من مكتبة لأخرى، ويظهر أن مكتبة جامعة الملك عبد العزيز احتلت المركز الأول في عدد الموظفين في المكتبة، في حين أن مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تمتلك أكبر عدد من العاملين في قطاع خدمات المعلومات . وهذا من شأنه أن يوضح أن مكتبة جامعة الملك فهد أولت جانب الخدمات المعلوماتية اهتمامًا من حيث عدد الموظفين، واهتمامها بهذا الجانب واضح على الرغم من صغر حجم الجامعة ، مقارنة ببعض الجامعات الأخرى .

ج – التردد على المكتبات :

الجدول رقم (٣) معدل تردد الزوار اليومي على المكتبات مجال الدراسة

المعدل اليومي لزوار مكتبات الدراسة خلال العام الدراسي	مكتبة الملك عبد الله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
	-	-	١٥٠	٢٠٠-٣٠٠	٨٠٠-١٠٠٠	-

يقدم معدل زيارات الرواد للمكتبات مؤشراً مهماً في درجة تفاعل هذه

المكتبة أو تلك مع روادها المحتملين ، وقدرتها على تقديم الخدمات لهم ، وجذبهم لأنشطتها ، وهو ما قد ينعكس أيضاً على توسعها في تقديم أنشطة أخرى . وقد قامت الباحثة بطرح سؤال حول المعدل اليومي لزوار المكتبات مجال الدراسة ، فاتضح من خلال الإجابات المجمعة أن أكثر مكتبة تتلقى أكبر عـدد مـن المستفيـديـن هـي مكتبة جامعة الملك فهد ، إذ تتلقى ما بين (٨٠٠- ١٠٠٠) مستفيد ، وأقل مكتبة هي مكتبة الأمير سلمان بجامعة الملك سعود التي تتلقى ما يقارب الـ(١٥٠) مستفيداً، وهذا فرق كبير وواضح .

المحور الثاني : التجهيزات الأساسية في المكتبة :

أ – توافر معامل للحاسب الآلي :

الجدول رقم (٤) معامل الحاسب الآلي في المكتبات مجال الدراسة

معامل للحاسب الآلي في المكتبات مجال الدراسة	مكتبة الملك عبد الله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم
عدد المعامل	-	-	معملان	-	معملان	معملان

تعد معامل الحاسب الآلي أو المراكز التي تجمع النشاط التقني للطلاب أو الرواد أماكن تجمع إضافة للبحث والسؤال عن خدمات المكتبة الالكترونية. وقد نشطت المكتبات في تطوير مثل هذه المعامل بغرض جلب المستفيدين

وتوفير نقاط يصلون من خلالها للخدمات كافة . وقد تساءلت الباحثة عن وجود معامل في المكتبات مجال الدراسة وعددها ، واتضح أن خمس مكتبات تتوافر بها معامل للحاسب الآلي ، ولم يزد عددها في المكتبات التي صرحت بالعدد عن معملين ، في حين أن مكتبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة لا يتوافر بها معمل للحاسب الآلي ، وهذا مثار تساؤل في عصر التقنية الحالي ؟

ب – ربط المكتبة مجال الدراسة بشبكة داخلية :

الجدول رقم (٥) ربط المكتبة مجال الدراسة بشبكة داخلية

ربط المكتبة مجال الدراسة بشبكة داخلية	مكتبة الملك عبد الله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
عدد الأجهزة المرتبطة بالشبكة الداخلية	٢٥	١٠	-	أكثر من ١٠٠	٨٠	٥٠

من المعلوم أن الربط الشبكي من مخرجات التقدم التقني في مجال الحاسبات الآلية والاتصالات ويوفر مؤشراً مهماً في مجال جاهزية المكتبات لتقديم خدمات إلكترونية حالية أو مستقبلية تعتمد على الربط الشبكي ، ويوضح الجدول السابق أن جميع المكتبات مجال الدراسة يتوافر بها الربط الشبكي الداخلي، وقد كان أعلى عدد للأجهزة المرتبطة بالشبكة من نصيب مكتبة جامعة الملك عبد العزيز في حين كان العدد الأقل من نصيب مكتبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة .

ج – توفر الإنترنت في الأقسام :

الجدول رقم (٦) توفر الإنترنت في أقسام المكتبات مجال الدراسة

ربط كافة أقسام المكتبة مجال الدراسة بشبكة الإنترنت	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم لكل الأقسام			ü	ü	ü	ü
نعم لبعض الأقسام	ü	ü				
لا						

يعتبر العصر الحالي هو عصر شبكة الشبكات أو الإنترنت التي أصبحت مطلباً ملحاً لأي مؤسسة ناجحة. والمكتبات هي إحدى المؤسسات المعلوماتية التي سعت لربط قطاعاتها، وأقسامها، وخدماتها، بشبكة الإنترنت من خلال إنشاء مواقع لها على تلك الشبكة . والمكتبات السعودية مجال الدراسة جميعها تمتلك مواقع رسمية لها على الشبكة بصرف النظر عن مدى قوة هذه المواقع وجودتها ومسايرتها للمعايير العالمية فليس المجال لإصدار أحكام إنما لتسليط الضوء على حقائق رئيسة، نجد أن جميع المكتبات مجال الدراسة ترتبط أقسامها بشبكة الإنترنت، وإن اختلفت نسبة هذا الربط ، فمكتبة الأمير سلمان، ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز ، ومكتبة جامعة الملك فهد، ومكتبة جامعة الملك فيصل، ترتبط جميع أقسامها بشبكة الإنترنت، في حين أن مكتبة الملك عبد الله، ومكتبة الجامعة الإسلامية، ترتبط فيها بعض الأقسام وليست جميعها.

ومن المؤكد أن توفر الإنترنت وخدماتها في أقسام المكتبات أصبح من المسلمات التي ندين بها لهذا العصر المتطور . وقد يكون من غير المقبول أن تكون هناك جهات أو أقسام في المكتبات الأكاديمية لا تستفيد من الإنترنت وخدماتها .

د – ربط المكتبات مجال الدراسة بشبكة الانترنت :

الجدول رقم (٧) ربط المكتبات مجال الدراسة بشبكة الإنترنت

ربط المكتبات مجال الدراسة بشبكة الإنترنت	مكتبة الملك عبد الله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
عبر قسم / إدارة خاصة داخل الجامعة مثل مركز الحاسب الآلي	ü	ü	ü	ü	ü	ü
ربط مباشر بمدينة الملك عبد العزيز						
اتصال بمزود الخدمة						

في هذا السؤال حاولت الدراسة التعرف إلى الجهة التي توفر خدمة الربط للمكتبة بشبكة الإنترنت ، ويتضح أن المكتبات مجال الدراسة اشتركت في ذات الآلية لتحقيق الاتصال بشبكة الإنترنت، وهي من خلال قسم أو إدارة خاصة داخل الجامعة مثل مركز الحاسب الآلي .

هـ - التقنية المستخدمة في ربط شبكة الاتصالات الداخلية للمكتبات مجال الدراسة :

الجدول رقم (٨) التقنية المستخدمة في ربط شبكة الاتصالات الداخلية للمكتبات مجال الدراسة

ربط اتصالات الشبكة الداخلية للمكتبة عبر	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
كوابل أو أسلاك	ü	ü	ü			

اتصالات عادية (نحاس)						
كوابل أو أسلاك ضوئية				ü	ü	ü
اتصال عبر الأقمار						
اتصال لاسلكي محلي					ü	

من المعروف أن هناك عدة طرق أو وسائل مستخدمة لتحقيق عملية ربط الاتصالات بالشبكة الداخلية بين أقسام المكتبة الواحدة وأظهر الجدول السابق أن هناك تبايناً في تلك الطرق، فقد اتخذت مكتبة الملك عبد الله ومكتبة الجامعة الإسلامية ومكتبة الأمير سلمان المركزية الوسيلة ذاتها، وهي الربط بواسطة كوابل أو أسلاك اتصالات عادية (نحاس). أما مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، ومكتبة جامعة الملك فهد، ومكتبة جامعة الملك فيصل ، فقد استخدمت في عملية الربط الكوابل أو الأسلاك الضوئية ، في حين انفردت مكتبة جامعة الملك فهد بالاتصال اللاسلكي المحلي .

ومن المؤكد أن مثل هذه التقنيات هي تقنيات متطورة ، ويفيد عمداء شؤون المكتبات في لقاءاتهم أنهم يدرسون الخيارات الجديدة لتطوير شبكات الاتصال لديهم للأفضل ، وتجهيز البنية الداخلية للمكتبات بشكل جيد .

و - التقنية المستخدمة في ربط اتصالات شبكة الإنترنت للمكتبات مجال الدراسة :

الجدول رقم (٩) تقنية ربط اتصالات شبكة الإنترنت في المكتبات مجال الدراسة

ربط اتصالات شبكة الإنترنت في المكتبة عبر	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل

كوابل أو أسلاك اتصالات عادية (نحاس)	ü	ü				
كوابل أو أسلاك ضوئية			ü	ü	ü	ü
اتصال عبر الأقمار						
اتصال لاسلكي محلي						

أمـا ربـط المكتبـات مجـال الدراسـة بـشبكة الإنترنـت، فهـو الجانـب الخارجي، حيث تعرضنا في الجزء السابق للبنية الداخلية وتجهيز الشبكة داخل المكتبات، وهنا يتضح أن المكتبات مجال الدراسة كلها تتفق على استخدام الكوابل للربط، ولا تستخدم أي مكتبة الأقمار الصناعية، أو الربط اللاسلكي بأي شكل. وان تفاوتت في تقنية الأسلاك المستخدمة، حيث يتضح أن مكتبات جامعة الملك عبد العزيز، والملك سعود، والملك فهد، والملك فيصل، تستخدم تقنية متميزة، وهي الأسلاك الضوئية، أو كما يقال عنها أحيانًا: الألياف البصرية. وهي تقنية متميزة وخفيفة وعالية الجودة، في حين تستخدم المكتبات الأخرى الأسلاك النحاسية حتى الآن .

ز – توفر جهاز خادم للاتصالات :

الجدول رقم (١٠) توفر جهاز خادم في المكتبات مجال الدراسة

توفر جهاز خادم للاتصالات خاص بالمكتبات مجال الدراسة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم

سبق أن تم التطرق إلى أن التطورات التقنية المتلاحقة أدت إلى استحداث أدوات جديدة لإتمام أعمالها بنجاح من هذه المصطلحات: الخادم أو ما يعرف بالـServer ، وهو مهم لتسهيل العمل الآلي وإنجازه بأقصى درجات السرعة والفاعلية . وقد تبين للباحثة من خلال المعطيات السابقة أن أربع مكتبات جامعية من أصل ست من المكتبات مجال الدراسة يتوافر لها جهاز خادم للاتصالات خاص بالمكتبة، في حين أن المكتبتين المتبقيتين لا تمتلكان جهازًا خادمًا للاتصالات .

وهذا السؤال، كان مهماً لمعرفة مدى القدرة والجاهزية الداخلية للمكتبة في مجال الاتصالات، أم أنها تعتمد على دعم خارجي من قسم أو إدارة في الجامعة، وفي كلتا الحالتين لا يشكل أي اتجاه ضعفاً في المكتبة بالتأكيد .

ح – توفر الدعم الفني لشبكة الاتصالات :

إن التطورات التقنية المتلاحقة والتغيير الدائم في أجهزة الحاسبات الآلية والشبكات ، وكيفية التعاطي مع نسبة التحديث المرتفعة أكدت على ضرورة توافر ما يعرف بالدعم الفني أو الصيانة ، بمعنى آخر حماية لمجريات العمل وتوفيراً لوقت المستفيد قدر الإمكان . ويقدم الدعم الفني من خلال جهات مختلفة ، لذا حاولت الباحثة أن ترصد هذه الجهات.

الجدول رقم (١١) توفر الدعم الفني لشبكة الاتصالات في المكتبات مجال الدراسة

توفر الدعم الفني لشبكة الاتصالات للمكتبات مجال الدراسة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل

قسم خاص في المكتبة	ü			ü	ü	
قسم/ إدارة خاصة في الجامعة	ü	ü	ü	ü	ü	ü
موظف متخصص في تقنية الشبكات يعمل بالمكتبة				ü		ü
أخرى						

يتضح من الجدول السابق أن المكتبات الست مجال الدراسة اشتركت في جهة واحدة، وهي قسم أو إدارة خاصة في الجامعة، في حين اجتمعت ثلاث مكتبات في جهة أخرى، وهي قسم خاص في المكتبة، في حين انفردت مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز ومكتبة جامعة الملك فيصل بتوافر موظف مختص في تقنية الشبكات يعمل بالمكتبة .

وهذه المؤشرات في عمومها تقول بوجود من يقدم الدعم والخدمة ، ولكن بعض المكتبات لديها الدعم داخل المكتبة ومتوفر ومتابع لكل ما يحدث داخلياً.

المحور الثالث : معطيات الخدمة المرجعية الرقمية المقترحة بين المكتبات مجال الدراسة.

أ – تأييد عمداء شؤون مكتبات الدراسة لقيام خدمة مرجعية تعاونية رقمية :

يقع على عاتق عمداء شؤون المكتبات باعتبارهم متخذي القرار، مسئوليات جمة منها التغيير في طرق التعاطي مع خدمة ما ، أو التغيير في آلية تقديمها. لذا كان لابد من التعرف إلى آراء عمداء شؤون المكتبات في المكتبات مجال الدراسة، ومعرفة مدى تأييدهم من عدمه فيما يختص بمشروع الدراسة المقترح والذي يتمحور حول قيام مشروع تعاوني يربط

المكتبات الجامعية السعودية الثماني لتقديم خدمة مرجعية رقمية. والجدول رقم (١٢) يوضح ذلك .

الجدول (١٢) رأي عمداء شؤون مكتبات الدراسة في قيام خدمة مرجعية تعاونية رقمية

رأي العمداء لقيام خدمة مرجعية تعاونية رقمية	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
أؤيد بقوة		ü	ü	ü	ü	ü
أؤيد إلى حد ما	ü					
لا أؤيد ذلك						

من الجدول السابق توصلت الباحثة إلى نتيجة تفيد بوجود تأييد قوي لقيام هذا المشروع من جانب خمس عمداء، فيما ذهب عميد واحد إلى اختيار التأييد إلى حد ما ، وهذا من شأنه أن يعطي مؤشراً يدور في مجمله على وجود اتفاق على تأييد فكرة المشروع . وهذا أمر ايجابي مهم يدعم التوجهات نحو تطوير خدمة من هذا القبيل بين هذه المكتبات .

ب - محتويات قسم المراجع ومساهمتها في دعم مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترح :

الجدول رقم (١٣) مساهمة محتويات قسم المراجع في المشروع المقترح

مساهمة محتويات قسم المراجع في المشروع المقترح	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك

				عبدالعزيز		فيصل
نعم إلى حد كبير					ü	
نعم إلى حد ما			ü	ü		ü
لا	ü	ü				

تم التطرق في الفصول النظرية السابقة لمقومات الخدمة المرجعية الرقمية بشكل عام . وتذهب الباحثة إلى أن تلك المقومات هي ذاتها الواجب توافرها في الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية، ومن هذه المقومات المصادر المرجعية المتوافرة بقسم المراجع بالمكتبة ومدى مساهمتها في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية. وقد ذهبت جامعة الملك فهد إلى الإجابة بالخيار : (نعم، إلى حد كبير)، وهذا قد يعطي مؤشراً لثقة المسؤولين عن المكتبة بإمكاناتها ومقدرتها على تقديم الخدمة، في حين أن مكتبة الأمير سلمان المركزية، ومكتبة جامعة الملك عبدالعزيز، ومكتبة جامعة الملك فيصل، ذهبت ثلاثتها إلى اختيار البديل : (نعم، إلى حد ما). أما مكتبة الملك عبد الله، ومكتبة الجامعة الإسلامية، فقد مالتا إلى اختيار الرفض، وقد يبرر ذلك ضعف المحتويات وعدم مقدرتها على مجاراة التطورات الراهنة. وهذا يعني أن العمداء لا يرون أن مجمل المكتبات الجامعية المشاركة غير جاهزة بمقتنياتها الحالية للتطور الجديد والمشروع المقترح .

ج – الاختصاصيون وإمكانية مشاركتهم في تقديم خدمة مرجعية ضمن المشروع المقترح :

الجدول رقم (١٤) مدى إمكانية مشاركة الاختصاصيين في المشروع المقترح

الاختصاصيون وإمكانية مشاركتهم ضمن المشروع المقترح	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم إلى حد كبير				ü	ü	
نعم إلى حد ما	ü		ü			ü
لا		ü				

يُعد العنصر البشري أحد الأقطاب الرئيسة لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات مجال الدراسة ، لذا طرحت الباحثة التساؤل الذي يختص بالاختصاصيين العاملين حالياً في المكتبات مجال الدراسة ومدى إمكانية مشاركتهم في المشروع المقترح من حيث القدرات والإمكانيات البحثية والتقنية . وقد ذهبت مكتبة جامعة الملك فهد، ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز، إلى اختيار الخيار : (نعم، إلى حد كبير)، في حين أن مكتبة الملك عبدالله، ومكتبة الأمير سلمان المركزية، ومكتبة جامعة الملك فيصل، مالت إلى البديل : (نعم، إلى حد ما) . أما الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة رفضت إمكانية مشاركة الاختصاصيين بها في المشروع المقترح .

ومن المهم التأكيد على أن خصائص اختصاصي المراجع المناسب للمشاركة وإمكاناته في تقديم الخدمات المرجعية ضمن هذا المشروع تتمحور بشكل أساسي في وجود الخلفية العلمية المهنية الجيدة ، وامتلاك مهارات التعامل مع الانترنت وقواعد البيانات ، والبحث في المصادر والأدوات المناسبة، إضافة إلى إجادة اللغة الانجليزية .

د- شكل المشاركة من جانب المكتبات مجال الدراسة في المشروع

المقترح:

الجدول رقم (١٥) رأي عمداء شؤون مكتبات الدراسة في قيام خدمة مرجعية تعاونية رقمية

شكل المشاركة من جانب المكتبات مجال الدراسة في المشروع المقترح	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
تشاركون بها كمستفيدين	ü	ü	ü	ü	ü	ü
تشاركون بها كمقدمين لها			ü	ü	ü	ü
تساهمون بدعمها بالمختصين إذا لزم الأمر	ü	x	ü	ü	ü	x
تساهمون بدعمها مالياً	x	ü	x	ü	ü	ü
تستضيفون مركزها الرئيسي	x	x	ü	ü	x	
تشاركون في إدارة المشروع	ü	x	ü	ü	ü	ü

كـان مـن المنطقـي أن يـتم توجيـه سـؤال للعمـداء فـي المكتبـات مجـال الدراسة بشأن شكل المشاركة التـي يمكنـهم تقديمها فـي المشروع المقتـرح . وقـد اقترحـت الباحثـة عدة أشـكال ، وأتاحـت الفرصـة أمـام متخـذي القـرار لاختيار أكثر من شكل ومدى مساهمتهم في ذلك الجانـب ، وقد كـان ذلك قد ظهر بوضـوح بالجدول السابق ، ويمكن إلقـاء الضـوء علـى بعض الإجابـات للخروج بمؤشرات ، إذ يتضح أن جميع المكتبات مجال الدراسـة ذهبت إلـى المشاركة في الخدمة كمستفيدين كخيار أول بالإجماع ، وهذا يعنـي أنـها تريـد في الخدمة إضافة مهمة تقوم بتـوفير الخدمات لجمهـور هذه المكتبـات ، فـي حين اختـارت مكتبات خمس جامعات الشكل الذي ينص علـى المشـاركة من خلال إدارة المشروع ، في حين اشتركت أربع من المكتبات مجـال الدراسـة

المساهمة عبر المشاركة كمقدمين للخدمة ، والمشاركة من خلال الدعم بالاختصاصيين ، والمشاركة من خلال تقديم الدعم المالي . وأعربت مكتبتان عن قدرتهما ورغبتهما في استضافة المركز الرئيسي للخدمة ، وهما مكتبة الأمير سلمان المركزية ، ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز .

وهذه المشاركات المتنوعة تؤكد على وجود الرغبة في الاستفادة من المشروع . وتفاوت درجات المساهمة في كل الجوانب ، ولكن دائماً هناك جهة تتصدى لكل جانب .

هـ - الفوائد المرجوة من قيام مشروع خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية :

الجدول رقم (١٦) الفوائد المرجوة من المشروع المقترح

الفوائد المرجوة من المشروع المقترح	مكتبة الملك عبد الله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
توفير خدمة مرجعية عن بعد والوصول للمستفيدين	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق
توفير خدمة مرجعية في كل الأوقات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما
سد النقص والضعف في الخدمة المرجعية حالياً	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق بشدة
مواكبة التطورات في التخصص	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق
رفع أسهم المكتبة وتقييمها	أوافق	أوافق	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى

بشكل أفضل	بشدة					حد ما
توفير مالي للمكتبة	أوافق إلى حد ما	أوافق إلى حد ما	أوافق بشدة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما

إن أي خدمة معلوماتية تتسم بطابع جماهيري واسع النطاق كالخدمة المرجعية الرقمية ، لابد أن يضع القائمون على اتخاذ القرارات المرتبطة بها الفوائد التي يمكن تحقيقها من جراء تطبيقها ، لذا لجأت الباحثة إلى صياغة تلك الفوائد المرجو تحقيقها من خلال المشروع المقترح بين المكتبات مجال الدراسة على هيئة عبارات نوعية . واستطلعت مدى موافقة العمداء عليها، ودرجة تلك الموافقة. واتضح أن خمسة عمداء وافقوا بشدة على أن المشروع المقترح سيؤدي إلى سد النقص والضعف الحالي في الخدمة المرجعية ، في حين أن أربعة عمداء وافقوا بشدة على أن المشروع المقترح سيؤدي إلى مواكبة التطورات في التخصص، وأجمع ثلاثة عمداء على الموافقة بشدة على ثلاث فوائد مرجوة هي : توفير خدمة مرجعية عن بعد والوصول للمستفيدين، وتوفير خدمة مرجعية في كل الأوقات، ورفع أسهم المكتبة وتقييمها بشكل أفضل. وأقل موافقة بشدة كانت من نصيب التوفير المالي للمكتبة، إذ تم اختيارها كفائدة من جانب عميدين فقط، والباقون توزعوا بين الموافقة فقط، أو الموافقة إلى حد ما .

و - الجهة المقترحة لإدارة مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية :

حاولت الدراسة الحالية استطلاع آراء العمداء لمعرفة رؤيتهم حول

الجهة التي يرونها أكثر مناسبة لإدارة المشروع المقترح .

الجدول رقم (١٧) رأي عمداء شؤون المكتبات في الجهة المقترحة لإدارة المشروع

الجهة المقترحة لإدارة المشروع	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
تتبع مجلس عمداء شؤون المكتبات			ü		ü	
تتبع وزارة التعليم العالي		ü		ü		
تتبع لجنة خاصة ممثلة للمكتبات كافة					ü	ü
تقوم بإدارتها إحدى المكتبات الجامعية الكبرى	ü	ü	ü			

وحقيقة تُعد الإدارة أحد المقومات الرئيسة لمشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ، فبدون وجود إدارة فلن يرَ المشروع النور . فالإدارة هي التي تعطي الكيان الثقل الرسمي المطلوب والمتابعة اللازمة ، لذا حاولت الباحثة أن تقترح بعض الجهات لإدارة المشروع المقترح ، وتستطلع آراء العمداء في الجهة الأنسب للإدارة من وجهة نظرهم ، وقد اتفق ثلاثة عمداء على أن تقوم بإدارة المشروع إحدى المكتبات الجامعية الكبيرة ، في حين تساوت الجهات الثلاث المتبقية في الاختيار ، إذ تم اختيار كل جهة مقترحة من قبل عميدين ، كما هو ظاهر بالجدول السابق .

إن الأهمية التي تقدمها مرئيات العمداء تنبع من كونهم القيادات لهذه المكتبات والذين يضعون استراتيجياتها ، وخططها المستقبلية ، وتصبح هذه

المرئيات مؤشرات للمستقبل الممكن للخدمات ، أو المكتبات .

من جانب آخر مهم ، رصدت الدراسة الحالية أوضاع أقسام الخدمة المرجعية في المكتبات المشاركة ، وإمكاناتها من جوانب عدة ، توضح واقع هذه الأقسام ، والعاملين بها ، ومحتوياتها . وهذا يصب في مصلحة إيضاح الصورة الكبرى للمقدمات التي تسبق طرح المشروع المقترح للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية .

٦/٣/١/ب ثانياً : تحليل استجابات اختصاصيي المراجع في المكتبات مجال الدراسة :

المحور الأول : قسم المراجع ومحتوياته :

أ – توافر قسم المراجع في المكتبات مجال الدراسة :

الجدول رقم (١٨) توافر قسم المراجع في المكتبات مجال الدراسة

قسم المراجع	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
وجود قسم المراجع	x	x	ü	ü	ü	ü

يتضح من الجدول السابق أن أربع مكتبات جامعية من أصل ست يتوافر بها قسم للمراجع ، في حين أن مكتبتين لا يوجد بهما قسم للمراجع ، وهذا مثار تساؤل ! وبالرجوع لتلك المكتبتين ومواقعهما الشبكية، والاتصال بالمسؤولين بهما ، اتضح للباحثة أنه فيما يختص بمكتبة الملك عبد الله

بجامعة أم القرى لا يتوافر بها قسم منفصل للمراجع ، إنما دمج مع قسم الإعارة ، وفيما يختص بالخدمة المرجعية فإنها لا تقتصر على قسم معين دون الآخر ، ولكن الموظفين في جميع الأقسام يتلقون أسئلة المستفيدين ويجيبون عنها ، وفي حقيقة الأمر فإن هناك لبساً ، لأن قسم المراجع من الأقسام الرئيسة التي من المفروض أن تكون مستقلة في أي مكتبة، حسب آراء معظم الاختصاصيين . أما فيما يخص مكتبة الجامعة الإسلامية فلم تتلق الباحثة أي إجابة توضيحية تبين سبب عدم توافر قسم للمراجع بها .

ب – فترات عمل قسم المراجع :

الجدول رقم (١٩) فترات العمل بقسم المراجع بمكتبات الدراسة

فترات العمل بقسم المراجع	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
فترة صباحية	-	x	ü	ü	ü	ü
فترتان صباحية ومسائية	-	x	-	-	-	-
٢٤ ساعة	-	x	-	-	-	-

يتضح من الجدول السابق أن أربع مكتبات من عينة الدراسة أجمعت على الدوام لفترة واحدة، وهي الفترة الصباحية، وهذا الاتفاق يوجه النظر نحو مؤشر ، وهو ضيق المساحة الزمنية لتقديم خدمة مرجعية ، إذ إن فترة واحدة للعمل لا تتناسب واحتياجات الباحثين المتباينة ، إذ لابد من التنوع في التغطية الزمنية لتلائم ظروف معظم المستفيدين العملية . وتذهب الباحثة من هنا إلى التأكيد على أن الخدمة المرجعية الرقمية ستقلص من حجم هذه

العقبة، وذلك من خلال توزيع ساعات العمل لفترة أطول بين الموظفين، من خـلال المـشروع التعـاوني المقتـرح ، وتحقيقـاً للمرونـة ولـيس بالـضرورة الحضور الشخصي للموظف فـي مبنـى المكتبـة، إذ مـن الممكن أن يمـارس عمله من خلال أي مكان يوجد به، وذلك لتحقيق أعلى درجات السرعة فـي تقديم الخدمة والاستفادة قدر الإمكان من مزايا التقنية.

ج – التجهيزات المتوفرة في قسم المراجع :

في محاولة من الباحثة للتعرف إلـى التجهيـزات والقدرات المتوفرة فـي أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية، فإن الجدول الآتي يوضح هذه الإمكانـات :

الجدول رقم (٢٠) التجهيزات المتوفرة بقسم المراجع بمكتبات الدراسة

التجهيزات التقنية بقسم المراجع	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
اتصال بالإنترنت	x	x	ü	ü	ü	ü
اتصال بقواعد البيانات	x	x	ü	ü	ü	ü
اتصال بفهرس المكتبة	x	x	ü	ü	ü	ü
طابعة	x	x	ü	ü	ü	ü
ماسحة ضوئية	x	x	-	-	ü	ü
مجموع عدد الحاسبات / النهايات الطرفية	x	x	-	-	٨٥	٤
أخرى	x	x	ü	-	ü	-

إن تقديم خدمة مرجعية يتطلب توافر مجموعة من الأجهزة والتجهيزات

التقنيـة لـذا حاولـت الباحثـة أن تتعـرف إلـى طبيعـة الأجهـزة المتـوفرة بقسم المراجع بالمكتبـات مجـال الدراسـة ، واتـضح أن مكتبـة جامعـة الملـك فهـد للبتـرول والمعـادن تنفـرد بتـوافر جميـع التجهيـزات المطروحـة ، وتليهـا فـي الترتيـب مكتبـة جامعـة الملـك فيـصل ، ثـم مكتبـة الأمير سـلمان المركزيـة فـي التجهيزات المتـوافرة ، أمـا مكتبـة جامعـة الملـك عبـد العزيـز فتتـوافر بهـا أربعـة تجهيزات من أصل سبعة ، في حين أن مكتبة الملك عبد الله ومكتبة الجامعة الإسلامية لا تمتلكان أياً مما سبق ، وذلك لعدم توافر قسم بالمراجع بهما .

د- تقييم مسؤول المراجع لمصادر المعلومات المطبوعة المتوافرة بقسم المراجع:

الجدول رقم (٢١) التقييم للمصادر المرجعية المطبوعة

التقييم للمصادر المرجعية المطبوعة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
متنوعة وحديثة وكافية دائماً	-	-	-	-	-	-
متنوعة ولكنها ليست حديثة دائماً	-	-	-	-	-	-
هناك نقص في المصادر المناسبة بالرغم من حداثتها	-	-	ü	ü	ü	ü
هناك نقص في المصادر المناسبة والمتوفر منها قديم	-	-	-	-	-	-

وجهت الباحثة لاختصاصيي المراجع بالمكتبات مجال الدراسة تساؤلاً حول تقييمهم للمصادر المرجعية المطبوعة المتوافرة بقسم المراجع لديهم ، واتفق الاختصاصيون في المكتبات الأربع على اختيار البديل الذي ينص على نقص المصادر بالرغم من حداثتها . وهذا مؤشر مهم على ضعف المحتوى في أقسام المراجع للأسف .

هـ - مصادر المعلومات الالكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات :

الجدول رقم (٢٢) مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المستخدمة

مصادر المعلومات المرجعية الالكترونية المستخدمة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
تتوفر مجموعة متنوعة وكبيرة	-	-	-	-	ü	ü
تتوفر مجموعة بسيطة	-	-	ü	ü	-	-
تستخدم المصادر المتاحة عبر الإنترنت دائماً	-	-	-	ü	ü	-
تستخدم المصادر المتاحة عبر الإنترنت أحياناً	-	-	ü	ü	-	ü
لا تستخدم المصادر المرجعية المتاحة عبر الإنترنت	-	-	-	-	-	-
لا تتوفر في القسم مصادر معلومات مرجعية إلكترونية	-	-	-	-	-	-

ومن الطبيعي، كما تم طرح تساؤل بخصوص المصادر الخارجية المطبوعة اليوم، أن يتم طرح التساؤل بخصوص المصادر المرجعية الإلكترونية في المكتبات مجال الدراسة . وقد تمحورت الإجابات في اختيار البدائل الآتية: تتوفر مجموعة متنوعة وكبيرة، تتوفر مجموعة بسيطة، تستخدم المصادر المتاحة عبر الإنترنت دائماً، تستخدم المصادر المتاحة عبر الإنترنت أحياناً.

أما فيما يختص بالسؤال المرتبط بنقاط الضعف التي تعتري قسم المراجع بالمكتبات الجامعية مجال الدراسة من وجهة نظر اختصاصيي المراجع ذاتهم ، فقد تبلورت في الآتي :

١- إجماع اختصاصيي المراجع بالمكتبات مجال الدراسة، على نقطة ضعف رئيسة تمحورت في ندرة الإمكانات البشرية المؤهلة، من الناحيتين: الكمية، والنوعية، أو الكيفية .

٢- عدم توفر المصادر المرجعية بشقيها المطبوع والإلكتروني ، في مكتبة الجامعة الإسلامية ، علاوة على عدم توافر التجهيزات اللازمة لتشغيل الإنترنت بالمكتبة . أما مكتبة جامعة الملك عبد العزيز فإنها تفتقر للتحديث المستمر لمصادر المعلومات المرجعية بشقيها أيضاً ، في حين أن جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تفتقر لمصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية العربية تحديداً .

٣- الافتقار للمساحة المناسبة لتقديم الخدمة بشكل ايجابي ، وهذا العائق ذهبت إليه المكتبات الآتية : الجامعة الإسلامية وجامعة الملك عبد العزيز وجامعة الملك فيصل .

٤- قلة الميزانيات المتاحة لبعض أقسام المراجع بالمكتبات مجال الدراسة ، وهذا ما ذهبت إليه كل من : مكتبة الجامعة الإسلامية ومكتبة الأمير سلمان المركزية ومكتبة جامعة الملك فيصل .

٥- انفردت مكتبة الأمير سلمان المركزية بالتصريح بمشكلة اللغة الإنجليزية وعدم إجادة الموظفين لها، وأرجعت ذلك لقلة الدورات التدريبية، وبرامج الابتعاث .

والمؤشرات مهمة في هذا الجانب ، حيث ارتبطت بإيضاح نقاط الضعف والتي ستكون مهمة في تنشيط القدرات أو الأفكار المهنية الممكن استقطابها .

المحور الثاني : العاملون والتأهيل :

أ – عدد العاملين بقسم المراجع :

الجدول رقم (٢٣) عدد العاملين بقسم المراجع بمكتبات الدراسة

عدد العاملين بقسم المراجع	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
	غير محدد حيث إن الخدمة المرجعية تتوزع على الأقسام بحسب طبيعة الخدمة المطلوبة	٢ غير متفرغين	٢	٧	١٠	٢

سبق أن تم التنويه في أكثر من موقع على ضرورة توافر العنصر البشري الجاهز لتقديم الخدمة المرجعية ، لذا تم توجيه السؤال لاختصاصيي المراجع بالمكتبات مجال الدراسة لمعرفة عدد العاملين بقسم المراجع بها ، وقد ظهرت الأعداد المتباينة من مكتبة لأخرى ، ولعل ذلك يعود لأسباب ، منها : حجم المكتبة ، وحجم المجموعات ، وحجم المستفيدين . ولكن الباحثة تتساءل هنا عن عملية التوظيف ، وهل هناك سياسة معينة تحكمها في المكتبات الجامعية مجال الدراسة ، وإذا كانت الإجابة بنعم ، فلم كل هذا التباين ؟

ب- التخصصات الموضوعية والمؤهلات العلمية :

من المتطلبات الرئيسة لاختصاصي المراجع : الخلفية العلمية العريضة ، لذا حاولت الباحثة أن تتعرف على مؤهلات اختصاصيي المراجع بالمكتبات مجال الدراسة وتخصصاتهم الموضوعية .

الجدول رقم (٢٤) التخصصات الموضوعية والمؤهلات العلمية لاختصاصيي قسم المراجع

التخصصات الموضوعية والمؤهلات العلمية	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
بكالوريوس مكتبات	٥	-	١	٧	٢	١
بكالوريوس تخصص آخر	٤	٢	-	-	١	١
ماجستير مكتبات	-	-	-	-	٤	-
ماجستير تخصص آخر	١	-	-	-	-	-
دكتوراة مكتبات	-	-	-	-	-	-

دكتوراة تخصص آخر	-	-	-	-	١	-
دبلوم عال مكتبات	٢	-	-	-	-	-
دبلوم تخصص آخر	٢		-	-	١	-
دبلوم سنة أو سنتين بعد الثانوية	-	-	١	-	-	-
ثانوية وما قبل	-	-	-	-	١	-

يتضح من الجدول السابق أن النصيب الأكبر لحملة البكالوريوس في تخصص المكتبات، ثم بكالوريوس تخصص آخر ، كذلك الحال مع ماجستير المكتبات، ثم ماجستير تخصص آخر . أما درجة الدكتوراة في المكتبات فلم توجد في مكتبة من المكتبات مجال الدراسة ، ولكن يوجد حامل دكتوراة واحد في تخصص آخر بمكتبة جامعة الملك فهد ، تلا ذلك العاملون الحاصلون على دبلوم عال تخصص آخر، ثم دبلوم عال مكتبات ، وقد وصل المؤهلون الحاصلون على دبلوم سنة أو سنتين بعد الثانوية وثانوية وما قبل العدد ذاته.

ج – المهارات اللغوية للعاملين بقسم المراجع:

تُعد إجادة لغة أو أكثر من اللغات الأجنبية مطلباً ملحاً في العصر الحالي، ويُفضل أن يمتلك اختصاصي المراجع مهارات لغوية ، إذ يوكل لقسم المراجع الاستفادة من المصادر الأجنبية ، لذا حاولت الباحثة أن تتساءل عن اللغات التي يجيدها اختصاصيو المراجع في المكتبات مجال الدراسة .

الجدول رقم (٢٥) المهارات اللغوية للعاملين بقسم المراجع

المهارات اللغوية	**مكتبة الملك عبدالله**	**مكتبة الجامعة الإسلامية**	**مكتبة الأمير سلمان المركزية**	**مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز**	**مكتبة جامعة الملك فهد**	**مكتبة جامعة الملك فيصل**
اللغة العربية	ü	ü	ü	ü	ü	ü
اللغة الإنجليزية	-	-	ü	ü	ü	ü
اللغات الأخرى	-	-	-	-	ü	-

ويتضح من الجدول السابق أن الكل يجيد اللغة العربية ، وهذا أمر طبيعي ، لأنها اللغة الأم ، في حين تأتي اللغة الإنجليزية في المرتبة الثانية من خلال أربع مكتبات ، وتنفرد مكتبة جامعة الملك فهد بالبديل الأخير ، وهو اللغات الأخرى دون تحديد لماهية هذه اللغات ، إذ يتبين عدم وجود تنوع لغوي كاف .

د- علاقة العاملين بقسم المراجع بالتقنية والتعامل مع الإنترنت :

لأهمية التعامل مع التقنية والإنترنت في أقسام المراجع ، فإن سؤالاً طرح في هذه الدراسة المسحية للتعرف إلى قدرات الموظفين ، ودرجة تفاعلهم مع الإنترنت . والجدول التالي يوضح هذه العلاقة بين الموظفين والعمليات في المكتبات .

وليس من المستغرب أبداً أن التقنية أضافت مسؤوليات جديدة على عاتق اختصاصي المراجع تتمثل في التطوير الدائم والمستمر لقدراتهم في استخدام التقنية وكيفية تشغيلها ، والتعامل معها على الوجه المطلوب ، ومن أحدث التقنيات في المكتبات استخدام الإنترنت ، وما تقدمه من خدمات وأدوات . والإنترنت تتطلب كأي تقنية نمطاً معيناً للتعامل معها ، لذا تساءلت الباحثة

عن علاقة العاملين في الخدمات المرجعية بالتقنية والتعامل مع الإنترنت .

الجدول رقم (٢٦) علاقة العاملين بالتقنية والتعامل مع الإنترنت

علاقة العاملين بقسم المراجع بالتقنية والتعامل مع الإنترنت	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
جميعهم متميزون في التعامل مع الإنترنت	-	-	ü	ü	ü	ü
أكثر من أربعة يجيدون التعامل مع الإنترنت	ü	-	-	-	-	-
أربعة فقط يجيدون التعامل مع الإنترنت	-	-	-	-	-	-
اثنان فقط يجيدان التعامل مع الإنترنت	-	-	-	-	-	-
ثلاثة فقط يجيدون التعامل مع الإنترنت	-	-	-	-	-	-
واحد فقط يجيد التعامل مع الإنترنت	-	-	-	-	-	-

يتضح من الجدول السابق أن أربع مكتبات ذهبت إلى أن جميع العاملين بالخدمة المرجعية متميزون في التعامل مع الإنترنت ، في حين ذهبت مكتبة الملك عبد الله إلى أن أكثر من أربعة يجيدون التعامل مع الإنترنت . أما مكتبة الجامعة الإسلامية فلا يتوافر بها أي اختصاصي يجيد التعامل مع الإنترنت . وقد يكون من البديهي الإشارة إلى أن الاختصاصي الذي لا يجيد التعامل مع الإنترنت فإنه بالتأكيد لا يجيد التعامل مع خدمات الانترنت.

المحور الثالث : الخدمة المرجعية:

أ – وجود سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية :

الجدول رقم (٢٧) وجود سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية بمكتبات الدراسة

وجود سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا

من المسلمات المتعارف عليها في أدبيات الموضوع ضرورة توافر سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية ، فما هو واقع المكتبات مجال الدراسة في هذا الشأن ؟

لم تتوافر أي سياسة مكتوبة سوى في مكتبتين من مكتبات الدراسة، وهما مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، ومكتبة جامعة الملك فهد. أما البقية فلا تملك سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية، وهذه تمثل نقطة ضعف رئيسة لدى تلك المكتبات، لأن العمل بدون سياسة مكتوبة سيفتقر إلى التنظيم، ويغلب عليه الطابع الارتجالي الاجتهادي الذي من شأنه إهدار الوقت، والجهد، والإمكانات المالية، والوقوع في التكرار .

ب – طرق تقديم الخدمة المرجعية مرتبة وفقاً لأكثرها استخداماً :

الجدول رقم (٢٨) طرق تقديم الخدمة المرجعية مرتبة وفقاً لأكثرها استخداماً

طرق تقديم الخدمة المرجعية	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
عبر حضور المستفيد الشخصي لقسم	١	١	١	١	١	١

المراجع						
عبر الهاتف	٥	٢	٣	٥	١	٢
عبر الفاكس	٤	٤	٢	٢	٤	٤
عبر البريد العادي	٢	٣	٤	٦	٥	٥
عبر البريد الإلكتروني	٣	٥	٥	٣	٣	٣
عبر الدردشة والاتصال المباشر على الإنترنت	-	-	-	٤	-	٦
أخرى	-	-	-	-	-	-

سبق أن تم التطرق لأنماط الخدمة المرجعية التقليدية والرقمية في الفصول السابقة، لذا وجهت الباحثة سؤالاً يرتبط بطريقة أو نمط تقديم الخدمة المرجعية في المكتبات مجال الدراسة . وطلبت الباحثة من الاختصاصيين ترتيبها حسب الطريقة الأكثر استخداماً، واتضح أن الحضور الشخصي لقسم المراجع حل كبديل أول في المكتبات الست مجال الدراسة، ثم توالت الطرق حسب ما هو موضح في الجدول السابق .

وقد يكون هذا البديل، وهو الحضور الشخصي، هو مطلب أي مستفيد قبل التطور الأخير في مجال المكتبات الرقمية، والخدمات المعلوماتية الرقمية، والتي منها تحديداً الخدمة المرجعية الرقمية، والتي اتضحت أهميتها نتيجة لتقلص عدد المستفيدين لقسم المراجع في البيئة المادية، وتحولهم للبيئة الرقمية بحثاً عن السرعة والمرونة وتوفير الوقت والجهد على حد سواء .

ج - معدل عدد الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع يومياً :

أما فيما يختص بالسؤال المرتبط بمعرفة معدل عدد الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع بالمكتبات مجال الدراسة، فقد تفاوتت الأرقام من مكتبة لأخرى تفاوتاً ملحوظاً، فبلغت كحد أدنى، ثلاثة أسئلة، ومئة سؤال كحد أقصى ، وقد

جاءت الأرقام حسب الآتي: مكتبة الملك عبد الله بجامعة أم القرى تتلقى تقريباً ٣-٤ أسئلة في اليوم ، في حين اشتركت مكتبات الجامعات الآتية، وهي : مكتبة الجامعة الإسلامية ، ومكتبة الأمير سلمان بجامعة الملك سعود، ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز ، في عدد الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع يومياً، إذ بلغت عشرة أسئلة . أما مكتبة جامعة الملك فهد، فقد انفردت بالعدد الأكبر من الأسئلة المتلقاة إلى قسم المراجع التابع لها، إذ بلغت المائة سؤال في اليوم. أما قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك فيصل فيتلقى في اليوم ١٥ سؤالاً .

ومعدلات الأسئلة توضح درجة التفاعل مع الاختصاصيين ودرجة الحماس أو النشاط الذي تتصف به هذه الأقسام .

د- إمكانية طرح أسئلة المستفيد من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت :

الجدول رقم (٢٩) إمكانية طرح أسئلة على موقع المكتبة على الإنترنت

إمكانية طرح الأسئلة من خلال موقع المكتبة على الإنترنت	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم

حققت الإنترنت اليوم إمكانيات كبيرة للمكتبات ومرافق المعلومات في تقديم خدماتها المعلوماتية ، وخدمة الأسئلة ، والرد على الاستفسارات ، كان لها أوفر النصيب ، إذ يمكن للمستفيد طرح سؤاله عبر مواقع مكتبات

الدراسة ، ومن ثم يتلقى الإجابة من خلال بريده الإلكتروني . ولكن هل تتيح المكتبات مجال الدراسة للمستفيدين فرصة طرح الأسئلة من خلال موقعها على الإنترنت ؟

يتضح أن أربع مكتبات من أصل ست تتيح هذه الإمكانية ، في حين لا تتيحها مكتبتان . وحقيقة ، فإن مجرد إتاحة هذه الخدمة ، عبر الموقع حتى لو كان ذلك متأخراً قليلاً ، إلا أن هذا يوفر أرضية صلبة لتبني الأفكار ، وتطويرها ، وتجسيدها في الواقع .

هـ - إمكانية تلقى الإجابات عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت :

الجدول رقم (٣٠) إمكانية تلقي الإجابات عبر مواقع مكتبات الدراسة

إمكانية تلقي الإجابات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم دائماً	ü					ü
نعم أحياناً				ü	ü	
نعم نادراً			ü			
لا		ü				

طرحت الباحثة تساؤلاً يدور حول هل تصلكم أسئلة وتجيبون عنها عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت ؟ وتفاوتت الإجابات كما هو موضح بالجدول السابق على الرغم من الإثبات ، إلا أن هناك اختلافاً في الدرجة حسب اعتراف الاختصاصيين في المكتبات مجال الدراسة ذاتهم ، في حين

أن مكتبة الجامعة الإسلامية هي الوحيدة التي أجابت بالنفي .

كانت هناك جزئية في السؤال لابد من التطرق لها في حالة الرد الإيجابي، وهي : من الذي يتولى الإجابة عن الأسئلة التي يتلقاها قسم المراجع من خلال موقعه الإلكتروني ؟ وجاءت الإجابات على النحو الآتي : مكتبة الملك عبد الله بجامعة أم القرى لم توضح من المناط به مسئولية الإجابة، أما مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز فقد أوكلت مسئولية الإجابة لمدير الموقع، في حين ألقت مكتبة جامعة فهد للبترول والمعادن بالمسئولية على عاتق اختصاصي المراجع، أما مكتبة جامعة الملك فيصل فذهبت إلى اختيار البديل الآخر، ولكنها لم تحدد من هو هذا الآخر .

و - العمل التعاوني في تقديم الخدمة المرجعية وتوافره في المكتبات مجال الدراسة :

الجدول رقم (٣١) العمل التعاوني وتوافره في المكتبات مجال الدراسة

العمل التعاوني في تقديم الخدمة المرجعية وتوافره في المكتبات مجال الدراسة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	نعم

في محاولة من الباحثة لمعرفة إن كانت هناك جهود تعاونية بين المكتبات مجال الدراسة وأي جهة أخرى في مجال تقديم الخدمة المرجعية ، اتضح التساوي في الإجابة، إذ ذهبت ثلاث جامعات إلى نفي وجود مثل

هذا التعاون، في حين بينت الثلاث الأخرى وجود التعاون . وذهبت مكتبة الأمير سلمان المركزية إلى وجود تعاون بينها وبين مستشفى الملك فيصل التخصصي، ومستشفى قوى الأمن كجهات أخرى خارج نطاق المكتبات الإلكترونية.

ز- تأييد وجود خدمة مرجعية تعاونية بين المكتبات الجامعية مجال الدراسة :

الجدول رقم (٣٢) تأييد وجود الخدمة في المكتبات مجال الدراسة

تأييد وجود خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية مجال الدراسة	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم / لا	لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا

يتضح من الجدول السابق أن هناك تساوياً بين من يؤيد وجود خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية ومن لا يؤيد؛ إلا أن مكتبة الملك عبدالله بجامعة أم القرى لم تعلل سبب عدم التأييد، وكذلك مكتبة الأمير سلمان المركزية، في حين أن مكتبة الملك فيصل بررت عدم تأييدها بأن المكتبات الجامعية السعودية لا تمتلك المختصين المؤهلين، وهذا يعني جانباً من عدم الجاهزية. أما الباقون فهم يؤكدون في الأساس على الفكر الخاص بالخدمة: وجودها، وصيانتها، والتعاون من أجل الاستفادة من ذلك.

ح – قابلية قسم المراجع بحالته الراهنة في المساهمة بتقديم خدمة مرجعية رقمية من خلال المشروع التعاوني المقترح :

الجدول رقم (٣٣) قابلية قسم المراجع على تقديم الخدمة المقترحة

قابلية قسم المراجع لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية	مكتبة الملك عبدالله	مكتبة الجامعة الإسلامية	مكتبة الأمير سلمان المركزية	مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز	مكتبة جامعة الملك فهد	مكتبة جامعة الملك فيصل
نعم وعلى الفور				ü		
نعم ولكن نحتاج لتطوير القسم	ü		ü		ü	
لا		ü				ü

من الطبيعي قبل الشروع في أي مشروع، أو عند التعامل مع فكرة مقترحة، كما هو حال واقع هذه الدراسة، أن يتم توجيه سؤال مباشر للاختصاصيين يدور حول إمكانية مساهمة قسم المراجع ، بوضعه الراهن، في المساهمة في تقديم خدمة مرجعية رقمية ضمن المشروع التعاوني المقترح بين المكتبات مجال الدراسة ، وقد ذهبت ثلاث مكتبات إلى القبول، ولكن مع التركيز على الحاجة للتطوير، في حين ذهبت مكتبة واحدة إلى القبول الفوري غير المشروط، ورفضت مكتبتان إمكانية مساهمتهما بوضعهما الراهن في المشروع .

وعند متابعة الأنشطة المتميزة التي يؤيدها الناس أو الاختصاصيون أو القياديون، فإننا دائماً نؤكد على أن التعاون وقابلية التعاون عنصران مهمان في

البدء بالمشروع .

وأخيراً، فان هذا الجانب من الدراسة أكد على أنه، وعلى الرغم من ضعف بعض الأقسام المرجعية، إلا أن التوجهات قوية نحو الاتجاه للتعاون والتطوير المشترك .

٢/٣/٦ ثانياً : مجموعة التركيز Focus Group:

تمهيد :

لدراسة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ، وأهميتها الواقعية ، وطرح إمكانية تقديمها في المكتبات الجامعية السعودية ، إضافة لاقتراح مشروع للخدمة المرجعية الرقمية ، التعاونية ، بين المكتبات الجامعية السعودية قامت الباحثة باستخدام منهجية مهمة للدراسة ومفيدة لجمع البيانات . فقد طبقت الباحثة أسلوب مجموعة التركيز Focus Group وذلك عبر دعوة مجموعة ذات ارتباط وصلة بالموضوع من الجوانب كافةً، حيث تمت دعوة من يمثل المكتبات الجامعية، ومن يمثل الشركات العاملة في مجال خدمات ونظم المعلومات، ومن يمثل القطاع الأكاديمي والبحثي في مجال المكتبات عموماً، وقطاع الخدمة المرجعية الرقمية تحديداً، إضافة إلى من يمثل الجمعيات المهنية المتخصصة في المجال . وتحديداً فقد تمت دعوة كل من :

١. أ. د. أسامة أبو النجا : وكيل عمادة شؤون المكتبات للتطوير – جامعة الملك عبدالعزيز.
٢. د. نبيل قمصاني : مدير مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز.

٣. د. محمد جعفر عارف : أستاذ المكتبات المشارك.

٤. د. محمد اللهيبي : أستاذ المكتبات المشارك.

٥. د. صالح البريدي : وكيل عمادة شؤون المكتبات – جامعة الملك فهد للبترول والمعادن.

٦. أ. عبدالله الطريفي : شركة النظم العربية المتطورة.

٧. د. أسامة لطفي : شركة تقنية المعارف.

٨. أ. سعد الزهري : رئيس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

٩. د. جبريل العريشي : رئيس الجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات.

١٠. د. حمد العمران : مدير المكتبة المركزية سابقًا بوزارة التربية والتعليم.

وبمشاركة وحضور المشرف على الدراسة والباحثة .

وقد تم الأخذ في الحسبان بكل التفاصيل ذات العلاقة بمنهجية تطبيق أسلوب مجموعة التركيز، فقد تم إعداد المحاور وتجهيز المكان وتسجيل اللقاء بالصوت والصورة، وأخذ الملاحظات بعد استئذان المجموعة المشاركة، كما تمت إدارة اللقاء دون فرض الرأي، أو تحويره، أو تحويله لاتجاه معين. وهنا كانت الباحثة حريصة على كل التفاصيل التي أكدها الإنتاج الفكري في مجال البحث العلمي عن الطريقة والكيفية التي يتم فيها إجراء النقاش وتدارس القضايا، والتي وصل فيها المتحاورون إلى اتفاق تام

بما يمثلونه من خلفيات متنوعة ذات صلة بالموضوع . وتعرضه الباحثة في محاور ثلاثة رئيسة تمثل محاور اللقاء .

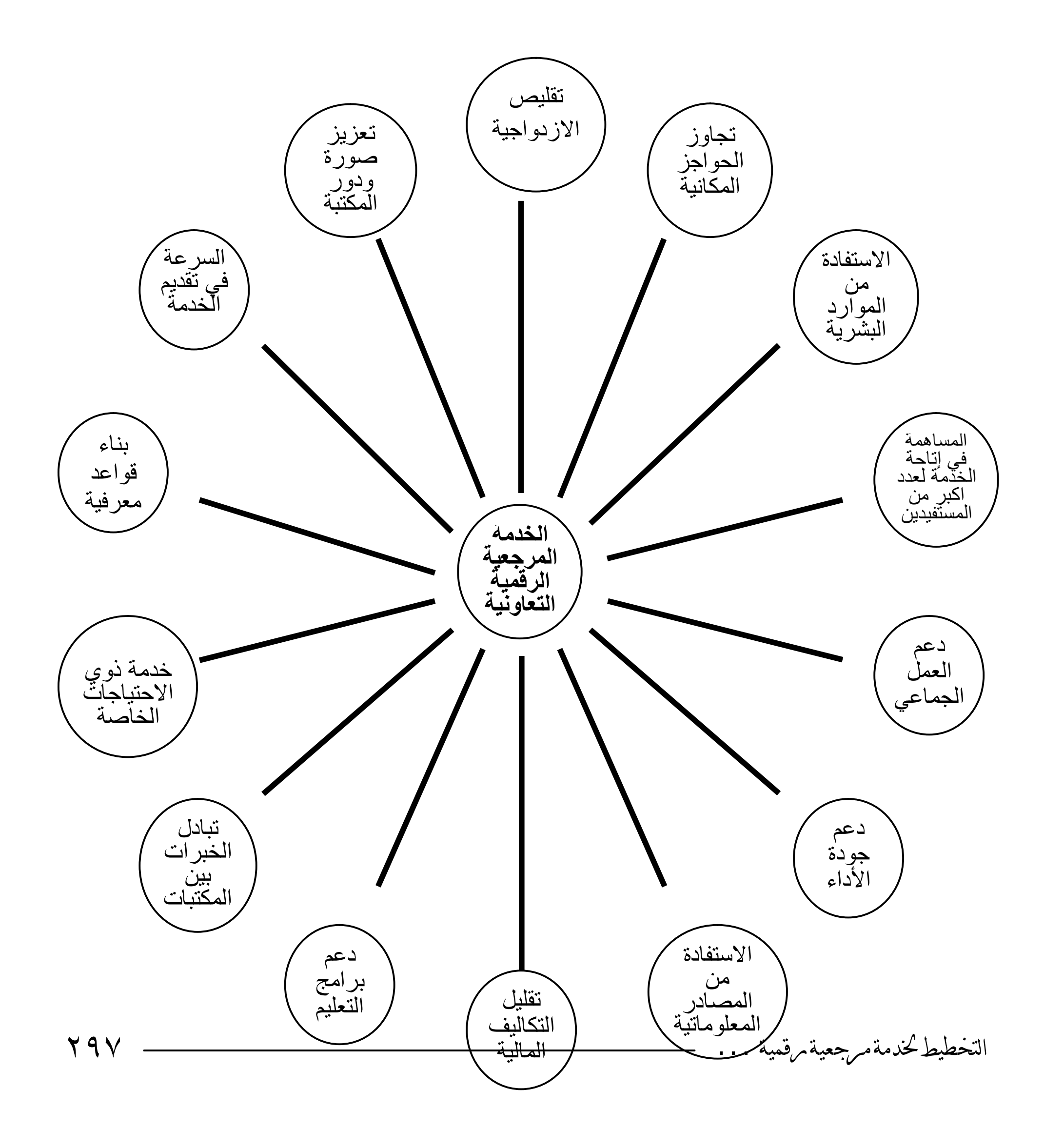
وسيتم عرض المحاور ومجمل ما توصل له الفريق المشارك من هؤلاء الأفراد أصحاب الرأي في الموضوع ليشكل رأيهم اتفاقاً حول التوجهات نحو الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، ومفهومها، وتطبيقها بين المكتبات الجامعية السعودية. ولن تطرح الباحثة مجمل النقاشات التي دارت والحوارات التي تمت والتي امتدت إلى ست ساعات نقاش، إضافة لأوقات التوقف والراحة، وجاءت المحاور على النحو الآتي :

٦/٣/٢/أ المحور الأول : الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية : الماهية والأهمية Collaborative Digital Reference Services:

بعد حوار ونقاش لمفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية وماهيته ، اتفق المجتمعون على أن التعريف المناسب هو :

هي خدمة مرجعية رقمية ، من خلال اشتراك عدة مكتبات قد تكون من نوع واحد أو من نوعيات مختلفة في تجمع منظم ومدروس متفق عليه ، من خلال إجراءات تنظيمية وإدارية معينة ، ومن خلال سياسة معدة سلفاً لهذا التجمع ، بهدف الاستجابة لاستفسارات المستفيدين باستخدام تقنيات اتصال وبرمجيات متخصصة . وتهدف الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية إلى الاستفادة قدر الإمكان من طاقات بشرية وإمكانات مادية متنوعة ، لا تتاح من خلال العمل الفردي .

أما أبرز فوائد الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية فقد تم الاتفاق على أن تكون كما هو موضح في الشكل التالي :



الشكل رقم (١) أبرز فوائد الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية

وبعد استعراض الفكرة وفوائدها أكد المجتمعون بالإجماع ، وبقوة ، على أن الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية مهمة في هذا العصر بشكل يجعلها لا يمكن للمكتبات الاستغناء عن توفيرها إذا كانت تطمح لتقديم خدمات جيدة لروادها، أي أنها ضرورة ملحة للمكتبات في هذا العصر، وهذا الإجماع يوضح ما للخدمة من أهمية ودور تؤديه في المرحلة الحالية والمستقبلية، في حياة المكتبات وخاصة الأكاديمية، ويؤكد الرأي على ضرورة قيام مثل هذه الخدمة وتوفرها للرواد .

٢/٣/٦/ب المحور الثاني : إمكانية تطبيق فكرة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية :

تم في هذا المحور مناقشة إمكانية تطبيق فكرة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ، كفكرة ، دون الخوض في التفاصيل التطبيقية وذلك بعد عرض بعض مؤشرات الدراسة المسحية التي قامت بها الباحثة على الخبراء .

تم طرح السؤال التالي على الخبراء ، وهو : هل يمكن قيام خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ؟

وقد جاءت إجابة الخبراء بالإجماع على التأكيد على إمكانية تطبيق فكرة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ، ولكن

مع الأخذ بالاعتبار ضرورة تطوير بعض الجوانب بشكل سريع، ومنها:

١- تنمية القدرات البشرية ومهاراتها وتطويرها.

٢- العمل على توفير المصادر الرقمية .

٣- توافر جهة إدارية تتولى مهام التنسيق للخدمة .

٤- تنمية الوعي المعلوماتي لدى المستفيدين .

٥- حماية حقوق الملكية .

٦- ضرورة توفر الحس النقدي والرغبة في التغيير لدى المستفيدين والاختصاصيين على حد سواء .

٧- تنظيم برامج للتسويق .

٨- الاهتمام بتدريب المستفيدين والاختصاصيين .

هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تم التطرق لبرامج التعليم عن بعد، وارتباطها المباشر بالخدمة المرجعية الرقمية، وتواجدها. وقد وضع الخبراء في الحسبان توجه الجامعات السعودية المتزايد مؤخراً نحو برامج التعليم عن بعد .

وقد تناول الخبراء في جلستهم موضوع التعليم عن بعد وارتباطه بالخدمة المرجعية الرقمية، واتفقوا ، بالإجماع أيضاً، على أن وجود خدمة مرجعية رقمية هو أحد ركائز برامج التعليم عن بعد.

ثم تم توجيه سؤال للخبراء بشأن : هل واقع المكتبات الجامعية السعودية

يدعم برامج التعليم عن بعد ؟

وجاءت إجابتهم ، وبالإجماع أيضاً ، أنها لا تدعمها بالشكل المطلوب أو الكافي بعد. لذا وجهت الباحثة سؤالاً مرتبطاً بهذه النقطة، وهو: ما الذي يجب أن تقوم به المكتبات الجامعية السعودية لتدعم برامج التعليم عن بعد، بالشكل المطلوب ؟

وقد اقترح الخبراء عدة اقتراحات من شأنها أن تحقق الهدف السابق ، وهو دعم برامج التعليم عن بعد، وهي على النحو الآتي :

١- توفير مصادر المعلومات الإلكترونية التي تدعم المنهج الإلكتروني .

٢- ضمان حماية حقوق الملكية الفكرية .

٣- توفير الخدمة المرجعية الرقمية للمتعلم عن بعد .

٦/٣/٢/ج المحور الثالث : المشروع المقترح لخدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية :

تمهيد :

تم في هذا المحور طرح أبعاد المشروع كمقترح في البيئة السعودية ، وتمت مناقشته من جميع الجوانب . إذ إن الباحثة وبعد مسحها لمجمل النماذج العملية للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في أدبيات الموضوع، توصلت لحقيقة مفادها: أنه عندما تفكر مكتبة ما، أو مرفق معلومات ما، في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية فإن عليها، قبل اتخاذ القرار، مناقشة عدة

عناصر رئيسة، ويتفرع عن كل عنصر رئيس مجموعة من العناصر الفرعية ، وقد ناقشت الباحثة تلك العناصر مع الخبراء، وأثارت مجموعة تساؤلات تمثل الإجابة عنها تشكيلاً لملامح المشروع المقترح، وهي على النحو الآتي :

١- التخطيط للخدمة .

٢- التنظيم والإدارة .

٣- المستفيدون .

٤- فريق العمل .

٥- البنية التحتية والتجهيزات .

٦- التمويل .

٧- التسويق والترويج .

٨- التدريب .

٩- التقويم .

وقد تم التوافق على جميع العناصر ذات العلاقة بعد مناقشات مستفيضة ومتنوعة في طبيعتها، حيث شملت المناقشات مرئيات وخلفيات متنوعة تتصل بالموضوع وتعرف أبعاده، ولذلك جاءت النتائج لتبرز هذا التوافق ونتيجة النقاش. وستعرض الباحثة العناصر التسعة للمشروع، وتطرح الرأي الذي خرج به المجتمعون في مجموعة النقاش ليكون ذلك هو المشروع المقترح ويكون بمسمى: " الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات

الجامعية السعودية ".

١/ التخطيط للخدمة :

في البداية هناك اتفاق واضح وتام على أهمية وجود الخدمة، وأنها خدمة مبررة، وأهم أسباب وجودها هي :

أ- تقديم خدمة أفضل .

ب- التغلب على محدوديات الميزانيات لدى المكتبات .

ج- التغلب على محدوديات المصادر البديلة .

د- دعم برامج التعليم عن بعد .

هـ- المساواة في تقديم الخدمات بين الشرائح المنتمية للمؤسسات الأكاديمية .

فالسبب والتبرير لوجود الخدمة يؤكد على أهمية المشروع المقترح وطرحه.

أما الجهات المحتملة للمشاركة في المشروع ، سواء كانت المكتبات الجامعية فقط ، أو مع إضافة بعض المكتبات ، أو الجهات الكبيرة ، مثل مكتبة الملك فهد الوطنية ، ومكتبة الملك عبد العزيز العامة ، فقد وصل النقاش لنتيجة أخيرة، وهي الاكتفاء بالمكتبات الجامعية فقط ، في المرحلة الأولى ، ودراسة إمكانية الإضافة في مرحلة لاحقة ، وترك القرار لتلك المرحلة القادمة .

وهذا أيضاً ما أكده المجتمعون في جانب آخر على ضرورة تبني قيام هذا المشروع على مراحل ، وتنفيذه تبعاً لذلك كمراحل يتم تقييم كل مرحلة .

والأسباب التي أجمع عليها أعضاء المجموعة لتنفيذ المشروع على مراحل وإمكانية الانتقال من مرحلة لأخرى تعتمد على النقاط الآتية :

أ- جاهزية المكتبات الأعضاء للانتقال لمستويات أعلى .

ب - توافر الإمكانات البشرية وملاءمتها لتقديم مستويات أعلى في الخدمة .

ج - توافر المصادر الملائمة لتقديم مستويات أعلى في الخدمة .

وسيكون دور الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترحة مكملاً للخدمة المرجعية المتوفرة داخل المكتبات وأقسامها، ولا تلغيها .

أيضاً من الممكن أن يستفيد المشروع من نظم فاعلة في الحقل ويستفيد من برامجها، أو تطوير برنامج عربي خاص بالخدمة. أما المنتج Product الأجنبي والاستفادة منه كخدمة يشترك فيها الأعضاء لتلبي الجانب الإنجليزي، فقد تم الاتفاق على أن يكون جزءاً مكملاً للمشروع ، وليس المشروع . فالاشتراك بخدمة مثل نقطة سؤال Question Point وإتاحتها للأعضاء سيوفر دعماً لمسيرة المشروع في مرحلته الأولى ويخفف الأعباء على القائمين بالمشروع، وقد يتم الاستغناء عن الخدمة في مرحلة لاحقة إذا أحس الأعضاء بعد التقييم أنهم وصلوا لمرحلة تمكنهم من تغطية كل الاستفسارات .

٢/ التنظيم والإدارة :

أ/ إدارة المشروع المقترح :

من المهم وضوح الفكرة حول إدارة المشروع ، ومن سيتولى هذا الجانب، والهيكل الذي سيتبعه . وبعد مناقشة طويلة لمقترحات عدة شملت قيام جامعة من الجامعات، أو القطاع الخاص ، أو لجنة مشتركة، أو جهات أخرى لإدارة المشروع، تم الاتفاق على أن تكون هناك لجنة تتولى المهام والإشراف المهني للمشروع، يتم اختيار أعضائها من اختصاصيي المراجع المؤهلين، ويكون ممثلاً أو فرداً واحداً من كل جامعة مشاركة. في حين يكون الإشراف الإداري والتنظيمي للمشروع لمجلس عمداء شؤون المكتبات الجامعية السعودية، والذي يقع تحت مظلة وزارة التعليم العالي، ويجتمع بشكل دوري لمناقشة قضايا التعاون والتطوير والمشاريع التي تخص المكتبات الجامعية السعودية .

وأبرز مزايا هذه الهيكلة للمشروع هو تبعيتها الإدارية الواضحة لوزارة التعليم العالي، والإشراف المباشر عبر مجلس عمداء شؤون المكتبات ، في حين تتولى أمور تشغيل الخدمة والإشراف المهني عليها لجنة من الاختصاصيين المهنيين الممثلين للجامعات كلها .

ب/ الملامح الرئيسية للخدمة :

في هذا الإطار تم النقاش حول ملامح الخدمة الرئيسية ، وليست سياسات تفصيلية . وكان من المهم أن يتضح شكل الخدمة وملامحها لتصبح مشروعاً مقترحاً يملك مقومات المشروع المقبول . وقد تم طرح أسئلة كثيرة وتناولها المجتمعون بالنقاش ، وتم الاتفاق على الخصائص الآتية لتشكل ملامح هذا المشروع :

١- يهدف المشروع في نهاية الأمر للتواجد وتوفير الخدمة ٢٤ ساعة يومياً ولمدة سبعة أيام في الأسبوع، ولكن يكون ذلك في المرحلة الثانية، ويبدأ في مرحلته الأولى بتقديم الخدمة بحسب دوام المكتبات الحالي، أي من الساعة الثامنة صباحاً وحتى العاشرة مساءً .

٢- من الضروري أن يقوم ، ومنذ البداية، المشروع بإنشاء قاعدة معلومات للأسئلة والإجابات، وتكوين قاعدة معرفية يمكن الرجوع لها .

٣- أن يتيح النظام سرية المعلومات الشخصية لطالبي الخدمة .

٤- من المهم تطوير سياسة واضحة ومكتوبة للخدمة والاستفادة منها، ويتم إعلانها عبر الموقع .

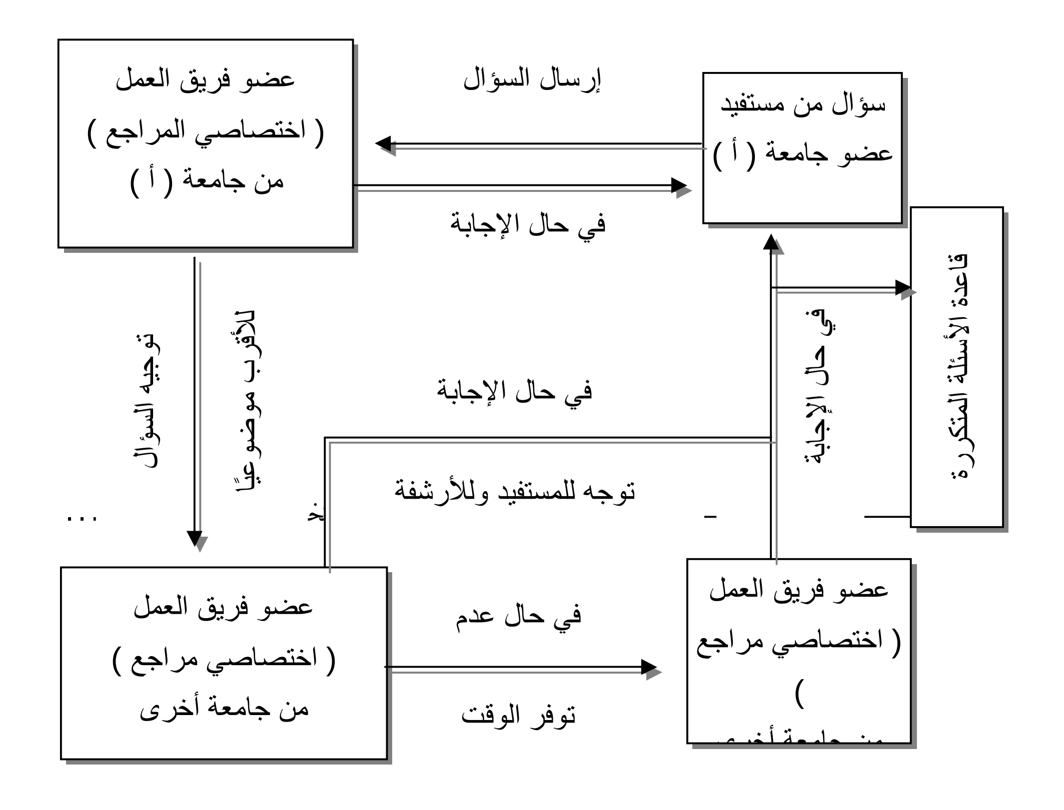
٥- أن تكون خدمة مرجعية رقمية كاملة منذ البداية لكسب ثقة المستفيدين، وعدم الاكتفاء بالرد على الاستفسارات البسيطة، أو الإرشادية، أو أسئلة الحقائق ، وإنما تكون خدمة متكاملة العناصر منذ البداية، وتشتمل أيضاً على إرسال الوثائق للمستفيد .

٦- شكل إتاحة الخدمة يكون عبر منافذ متنوعة . والأنماط المقترحة للبداية تشمل البريد الإلكتروني ، استمارة أو نموذج الشبكة ، وبرمجيات الحوار والتواصل والاتصال . أما التقنيات الأحدث المعتمدة على الفيديو والتصوير والهواتف النقالة ، فيتم تقييمها في مرحلة لاحقة .

٧- يتيح المشروع المقترح الاستفادة من خدمة الأسئلة المتكررة FAQs

.

٨- آلية الإجابة عن الاستفسارات تكون كالآتي : يقوم النظام بتوجيه جميع الأسئلة الموجهة من أعضاء المؤسسة الأكاديمية الواحدة إلى عضو اللجنة في تلك المؤسسة ، ليقوم بالرد عليها في حال تمكنه من ذلك . أما في حال صعوبة السؤال موضوعياً ، أو كثرة الأسئلة لديه ، فإنه يتم تحويل السؤال لعضو اللجنة صاحب الاختصاص الموضوعي . وهنا يتم الاتفاق على أن يتم تقسيم الاهتمامات الموضوعية بين أعضاء اللجنة ، وذلك بحسب التوجهات الموضوعية للجامعة ، مثل أن تكون جامعة الملك فهد للبترول والمعادن تهتم بكل ما له علاقة بالبترول والمعادن وصناعتها ، وتكون الدراسات الشرعية من نصيب الجامعة الإسلامية ، وهكذا . والشكل الآتي يوضح آلية طرح السؤال من المستفيد والحصول على الإجابة في النموذج المقترح .



الشكل رقم (٢) دورة السؤال في الخدمة المقترحة

١- لابد أن يكون هناك نموذج لزمن الإجابة يلتزم به القائمون على الخدمة ولا يصبح زمن الإجابة على الخدمة مفتوحاً ، وذلك لتأكيد مصداقية الخدمة وحيويتها وجودتها . والزمن المقترح لمشروع الخدمة هو ساعتان للإجابة عن الاستفسارات ذات الطبيعة الإرشادية Directional، أما أسئلة الحقائق Factual فيتم الرد عليها خلال ٢٤ ساعة ، أو يوم عمل كامل تبعاً لنوع السؤال ووسيلة الاتصال . وأخيراً الملفات المعلوماتية وإيصال الوثائق؛ فالوقت المقترح لها من ٤٨ ساعة حتى خمسة أيام ولا يتجاوزها .

٢- اللغات التي ستغطيها الخدمة هي اللغة العربية ، واللغة الإنجليزية في المرحلة الأولى، ويتم تقييم التجربة ودراسة إضافة لغات أخرى في مرحلة لاحقة، إن وجد لذلك ضرورة أو أهمية .

٣- من الضروري أن توفر الخدمة آلية لقياس ردود الأفعال وتقييم جودة الخدمة وستتم مناقشتها في عنصر آخر يتعلق بالتقويم .

٣ / المستفيدون :

١ - إتاحة الخدمة لأعضاء المؤسسات الأكاديمية المشتركة في المشروع، ويشمل ذلك كل الفئات التي تخدمها مكتبات الجامعات من طلاب، وأعضاء هيئة تدريس، وإداريين، وفنيين . ومن الضروري أن يكون لكل عضو رمز عضوية في المكتبة مثل رقم بطاقة الجامعة، يكون فريداً لكل عضو، وله خاصية تحديد الجهة التي ينتمي إليها هذا المستفيد، وهذا أمر مهم لتوزيع المهام في الخدمة، وقياسات إحصائية تشمل أكثر المستفيدين من الخدمة ، وتوزيع المهام، والميزانيات .

٢ - لا تتاح الخدمة للباحثين من خارج مجتمع الجامعة في المرحلة الأولى، على أقل تقدير ، وقد يؤجل ذلك لمراحل متقدمة في المشروع .

٣ - إتاحة الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة يكون هدفاً نهائياً للخدمة، وفي مرحلة لاحقة وليس هدفاً رئيسياً في المرحلة التأسيسية الأولى، حيث التركيز على بنية الخدمة وتأكيدها. ونظراً للبرمجيات المتخصصة اللازمة والتجهيزات الضرورية لمثل هذه الخدمات ، تم الاتفاق على تأجيلها للمرحلة الثانية.

٤/ فريق العمل :

يتطلب تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية ناجحة وجود فريق عمل مهني متخصص، يمتلك إمكانات ومهارات متنوعة، ويعمل بطريقة خاصة . وقد تم الاتفاق على نقاط أساسية لتكوين فريق العمل المشارك في تقديم

الخدمة، وخصائصه يمكن إجمالها في الآتي :

١- يتكون فريق العمل من ممثلين لكل الجامعات ويكون الحد الأدنى للتمثيل عضواً واحداً من كل جامعة . وتم الاتفاق على أن يكون ذلك الشخص هو رئيس قسم المراجع في المكتبة . ويساندهم اختصاصيو المراجع في أقسام المراجع بالمكتبات المشاركة في المشروع ، كما يساندهم فريق من المتعاونين من ذوي الاختصاص والخبرة الموضوعية ، مثل الأساتذة كفريق مساند يتم التواصل معهم وطلب المساعدة عند الحاجة . وكل رئيس قسم في كل مكتبة يختار من مساعديه من ينضم لفريق العمل . ويمكن للمتعاونين من أصحاب الخبرة الموضوعية العمل من منازلهم أو مكاتبهم .

٢- يعمل الفريق بشكل لا مركزي ، فالتواصل بين الأعضاء إلكترونياً ويتواجدون في مقار جامعاتهم ، وليس في مكان واحد، وإنما يعملون ضمن آلية ونظام عمل واحد .

٣- المهارات الخاصة بأفراد فريق العمل تتجسد في أنهم أصحاب فكر يؤمن بالخدمة Service Oriented ، يجيدون اللغة الإنجليزية والعربية، لديهم مهارة البحث في الإنترنت وقواعد المعلومات بشكل متميز، يمتلكون مهارات الاتصال ، ويتصفون بالاطلاع الواسع والثقافة العالية وقوة الذاكرة .

٤- مسؤوليات فريق العمل تتلخص في الآتي :

(١) التخطيط للخدمة وتطويرها .

(٢) إدارة الفريق.

(٣) متابعة جداول العمل وتنظيم إجراءاته.

(٤) اقتراح برامج تدريب.

(٥) حل المشاكل التي قد تطرأ .

(٦) المشاركة في الرد على الاستفسارات .

(٧) تقييم آراء المستفيدين ومراجعتها للاستفادة منها .

٥- توزيع أعباء العمل :

تم الاتفاق بين أفراد مجموعة التركيز على آلية عمل تم شرحها من قبل ، وهي : أن يقوم النظام بتوزيع الأسئلة بحسب ورودها بناء على معيارين . الأول : يخص مصدر السؤال فيتجه إلى ممثل اللجنة الذي ينتمي للجامعة التي جاء منها السؤال . والثاني : هو التقسيم والتوزيع الموضوعي للاهتمامات والطلب من أقسام المراجع تقوية مجموعاتها بحسب هذا التوزيع، ليكون لدى الفريق أماكن ومراكز تخصص موزعة، فيتم التكامل بين الفريق وتتوزع المهام والميزانيات، فتكون المحصلة فريقاً يمتلك مراكز قوة موضوعية موزعة . ويكون عمل أعضاء الفريق مجدولاً على شكل فترات عمل يقوم مشرفو الأقسام، أعضاء اللجنة ، بالاتفاق على ذلك وتوزيع الجداول كل شهر .

٥ / البنية التحتية والتجهيزات :

يتطلب قيام مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية وجود بنية تحتية وتجهيزات أساسية تعتمد على وجود

اتصال بشبكة الإنترنت، وأجهزة مكتب متكاملة للقائمين على الخدمة ، إضافة لتجهيزات المكتبات بنظام اتصالات وربط شبكي سريع ، وإمكانية الاستفادة من نظم المكتبات، وقواعد المعلومات . وقد أجمع المشاركون على أن التجهيزات التقنية هي أسهل المصادر التي يمكن الحصول عليها ، أو تقويتها، أو جلبها للمؤسسة الأكاديمية. وحقيقة يجب أن لا تشكل عائقاً أمام المشروع، خاصة أن المكتبات المشاركة في الدراسة تمتلك ، في المجمل، بنية مقبولة للبدء في المشروع . فقد أجمع المشاركون على وجود البنية التحتية الملائمة للبدء بالمرحلة الأولى، ولكنها غير كافية لكل المراحل المتبقية، ويجب تطوير بعض الجوانب .

والتجهيزات المادية المطلوبة في كل مكتبة جامعية لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترحة، لخصها المجتمعون في : توفر الانترنت أولاً، والتجهيزات المادية من حاسبات وطابعات ثانياً، والنظام الذي يدير الخدمة ثالثاً، والتكامل مع نظام المكتبة المستخدم والمكتبات الثماني المشاركة التي تمتلك نظماً قوية للمكتبات جاهزة .

من جانب آخر اتفق المجتمعون على ضرورة إنشاء بوابة للخدمة المقترحة على شبكة الإنترنت، وتكون الروابط لها متوفرة عبر مواقع المكتبات المشاركة أيضاً . أما الأدوات التي يتم استخدامها للحصول على الخدمة فكانت، كما أجمع عليها أعضاء المجموعة من خلال الاتصال: الهاتفي، والفاكس، والتواصل عبر الإنترنت، والبريد الإلكتروني، والهاتف الجوال، في مرحلة لاحقة .

وفي سؤال طرحته الباحثة حول الجهة الأقرب لاستضافة خوادم Servers النظام ، فقد جاء التوافق ليطلب ترك هذه المسألة للجنة المشرفة لتدرسها فيما بينها، وتقرر أي الجامعات أكثر استعداداً وقبولاً لاستضافة هذه الخوادم ، وهذا لا يتطلب إلا مساحة صغيرة ، وقد تكون غرفة صغيرة للخوادم والإشراف الفني للنظام بالكامل . وقد اتفق المجتمعون على أن يكون الإشراف المهني وتسيير الخدمة من مسؤوليات اللجنة المهنية ، أما إدارة الموقع فنياً فتكون من مسؤولية جهة خاصة توفر الصيانة ويتم التعاقد معها لذلك ، وقد تستضيف الخوادم أيضاً . أما معايير تصميم الموقع فلابد أن تتفق مع معايير التصميم المريح للعين والموظف توظيفاً جيداً لدعم الخدمات المقدمة وتتسم بالبساطة والوضوح والمباشرة .

٦ / التمويل :

من المهم لمشروع بهذا الحجم أن تكون الترتيبات المالية لتمويل المشروع متسمة بالوضوح مع تحديد أدوار الجهات المساهمة . وقد تمت مناقشة الموضوع من جوانب عدة، وتم التوصل إلى إجماع بضرورة وجود ميزانية خاصة بالمشروع، ويتم دعم المشروع بشكل أساسي عن طريق صندوق التعليم العالي، وهو الصندوق نفسه الذي يدعم تكتل الاشتراك في قواعد البيانات. كما يتم توزيع المتبقي من التكاليف على المكتبات المشاركة في المشروع، ويكون ذلك وفق معادلة تأخذ في الحسبان حجم جمهور المستفيدين التابعين لتلك المؤسسة، ومساهمة مكتبة الجامعة في الإجابة عن الاستفسارات . فتكون المعادلة أنه كلما استفاد جمهور المكتبة من النظام زادت مساهمتها في الميزانية، وكلما زادت مساهمة المكتبة في الإجابة عن

الاستفسارات كان ذلك رصيداً لها يساهم في تخفيف مساهمتها المالية. وبناءً على هذه المعادلة يكون للمساهمات الإيجابية في المشروع تشجيع ودعم، وبذلك يتحقق عدل ومساواة للمساهمين، فلا يكون هناك جهة تساهم فكرياً بالإجابة عن الكثير من الاستفسارات ولا تستفيد من ذلك . بالإضافة إلى الحد الأدنى لاشتراكات العضوية الموزعة على كل المكتبات الجامعية بحسب أحجامها وعدد منسوبي الجامعة التي تتبعها .

من جهة أخرى فإن تطوير أقسام المراجع في المكتبات نفسها يكون من مسؤولية كل مكتبة وليست ضمن ميزانية المشروع المقترح .

٧ / التسويق والترويج :

لابد أن يعد برنامج تسويقي مدروس للتعريف بالخدمة المقترحة وإمكاناتها، ومن ثم التدريب على الاستفادة منها؛ لضمان النجاح والوصول للآخرين . وأول الأشياء المهمة كان الاتفاق على وجود اسم للمشروع المقترح ، وتم الاتفاق على تسميته " الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية للمكتبات الجامعية السعودية " وتعرف اختصاراً " اسأل اختصاصي المراجع "، أو أي اسم يختاره مسؤولو المكتبات ويتفقون عليه .

كما اتفق الجميع على أن تكون هناك صفحة خاصة بالخدمة ، وتكون لها روابط متاحة عبر مواقع عمادات شؤون المكتبات كلها ، ويتم في المرحلة الأولى التعريف بها حتى في الصفحات الرئيسية لمواقع الجامعات . كما يتم الإعلان والتنويه عنها في صحيفة الجامعة ومجلاتها وهو ما يعني قيام حملة إعلامية تصاحب إطلاق الخدمة حتى يشيع خبرها ويعرفها المنتمون للمؤسسات الأكاديمية المشاركة .

٨/ التدريب :

لضمان فاعلية البرنامج المقترح واستخدام الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بشكل صحيح ومفيد، فإن تدريب العاملين في المشروع والمستفيدين يصبح أمراً مهماً ويستحق الإشادة . وقد طرحت الباحثة هذا الموضوع في جلسة النقاش ، وأجمع المشاركون على أهمية وضع خطة تدريب للاختصاصيين العاملين في المشروع والمستفيدين، وتكون البرامج التدريبية متنوعة في مستوياتها ولمن توجه ، حيث يكون هناك برامج تقدم بشكل فردي، وأخرى بشكل جماعي . كما أكد المشاركون على أهمية تطوير برامج تدريب وإرشاد توضع على صفحة الخدمة لتعليم الدروس، خاصة تلك التي تتناول استخدام المصادر والبحث في الإنترنت، واستخدام قواعد المعلومات، وكيفية الاستفادة من الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية .

كما أكد المشاركون على أهمية تعاون المكتبات مع المؤسسات، والهيئات، والأفراد ذوي العلاقة، مثل الجمعيات المهنية، والمتخصصين، وأقسام المكتبات والمعلومات، والشركات ذات العلاقة لتطوير البرامج التدريبية وتنفيذها.

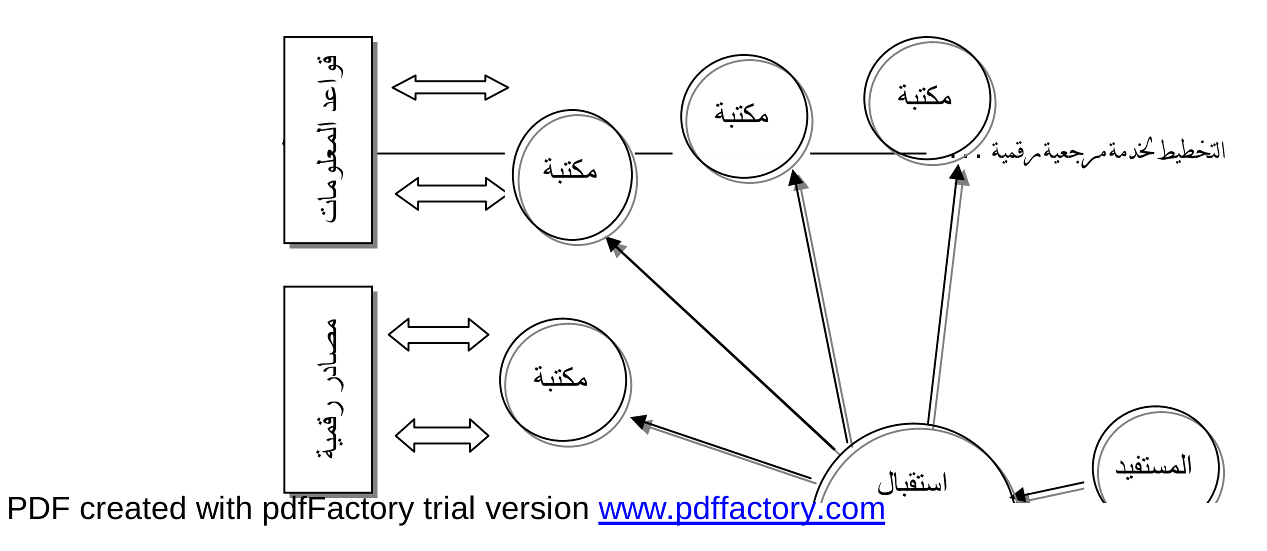
٩/ التقويم :

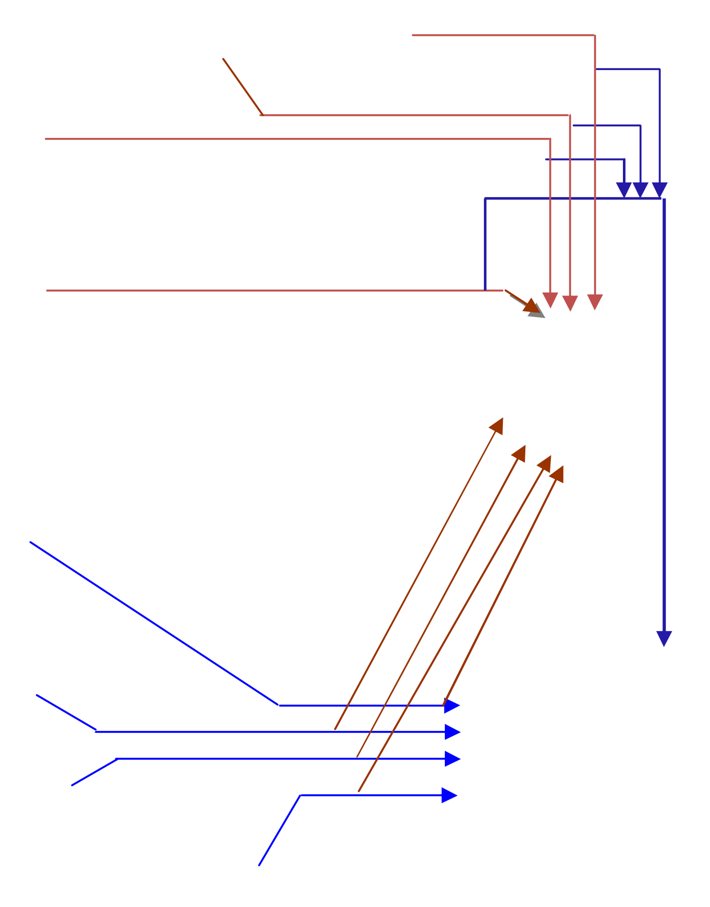
لضمان نجاح الخدمة واستمرار عطائها وتحسين مستوى الخدمات يأتي موضوع تقويم ما يتم تقديمه. وقد أفاد المشاركون بأن على اللجنة المشرفة على المشروع استخدام أكثر من وسيلة وطريقة لتقويم الخدمة. وهذا يشمل وضع استبانة إلكترونية في الموقع ، ووضع سؤال في نهاية كل خدمة مقدمة يسأل عن مدى الرضا عن الخدمة المقدمة ، والقيام بتقويم فصلي للخدمة

ومخرجاتها، ويتم السؤال دائماً عن وقت الاستجابة للأسئلة، وكفاية المحتوى في مقابل السؤال وسهولة استخدام الخدمة أوصعوبته. ومن الضروري وضع هذه الأنماط من التقويم بشكل إلكتروني كجزء من النظام، وتوفير تقارير دورية يدرسها الفريق المهني المشرف على المشروع، ويتم رفعها لإدارة المشروع أو مجلس عمداء شؤون المكتبات الجامعية السعودية لتقويم الأداء واقتراح تحسين الأوضاع والخدمات .

٦/٣/٢/د النموذج المقترح لمشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية:

بعد توافر المعطيات المتنوعة لدى الباحثة من عدة مصادر متنوعة منها ما ورد في أدبيات الموضوع، ومنها ما تم ذكره من جانب عمداء شؤون المكتبات واختصاصيي المراجع، ومنها ما تم أخذه من الخبراء في جلسة النقاش المطولة، فإن الباحثة قامت ببلورة تلك المعطيات ووظفتها في الشكل التوضيحي الآتي:

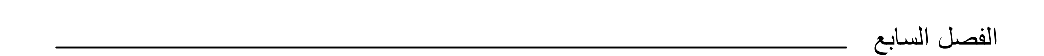




الشكل رقم (٣) الملامح الرئيسة للخدمة المقترحة

الفصل السابع

النتائج والتوصيات



قامت الباحثة في دراستها الحالية برسم خطوط وملامح توضيحية لمشروع مقترح يهدف لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية من خلال منظومة المكتبات الجامعية السعودية الثماني الرئيسة، وذلك لتحقيق مواكبة التطورات التقنية من ناحية، وللاستفادة من المصادر المعلوماتية والبشرية، والمادية المتاحة لجميع المكتبات الجامعية السعودية ضمن مشروع تعاوني واحد للوصول إلى الارتقاء بجودة الخدمات المعلوماتية في مكتبات

الجامعات السعودية، وتحقيق السرعة في إنجاز تلك الخدمات، والاقتصاد في الوقت، والجهد، والتكلفة المادية قدر الإمكان .

وقد حددت الباحثة لدراستها مجموعة من الأهداف تم تحقيقها جميعاً من خلال الدراسة بشقيها النظري والميداني.

كما أثارت الباحثة مجموعة من التساؤلات وتمكنت من الحصول على الإجابات عنها جميعاً .

واستخدمت في سبيل الوصول لذلك عدة أساليب بحثية تمت الإشارة إليها في الإجراءات التطبيقية لمنهجية الدراسة .

٧/١ النتائج :

من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قامت بها الباحثة تمكنت من التوصل إلى بعض النتائج تجملها فيما يأتي :

١- تتيح المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة فرصة تواصل المستفيدين بالمكتبة والعاملين بها من خلال أبسط برامج البريد الإلكتروني وتطبيقاته .

٢- تشترك جميع المكتبات مجال الدراسة في إتاحة قواعد البيانات الإلكترونية والبحث بها من خلال اشتراك معين .

٣- تشترك جميع المكتبات مجال الدراسة في إتاحة البحث في فهارسها عبر الموقع الشبكي .

٤- تشترك جميع المكتبات مجال الدراسة في اقتصار خدماتها على مجتمع الجامعة وبعض الباحثين من خارج حدود الجامعة ، ولكن بشكل تحدده إدارة المكتبة .

٥- يُعد موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن الموقع الوحيد بين مواقع المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة الذي يتيح خدمة مرجعية رقمية ، وكانت له تجربة عملية في التعامل مع خدمة نقطة سؤال QuestionPoint .

٦- خرجت الدراسة بتأييد عمداء شؤون المكتبات في المكتبات مجال الدراسة المطلق، لفكرة مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .

٧- اتفق عمداء شؤون المكتبات في المكتبات مجال الدراسة على أهمية الفكرة، ولكنهم لم يتفقوا على شكل المساهمة؛ إذ أخذت عدة أشكال.

٨- يزخر العالم المتقدم بمشاريع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية، وأبرزها خدمة نقطة سؤال QuestionPoint .

٩- كشفت آراء المجتمعين في مجموعة التركيز Focus Group عن العلاقة الترابطية بين برامج التعليم عن بعد وبين توافر الخدمة المرجعية الرقمية لإنجاحها .

١٠- اجتمعت الآراء على أن مقومات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية لا تخرج عن إطار ثلاثي الأبعاد، هي : مقومات مادية وبشرية وتنظيمية.

١١- أكد المجتمعون علـى أهميـة الخدمـة المرجعيـة الرقميـة التعاونيـة، وأنهـا مطلـب حيـوي ومهـم، للمكتبـات الجامعيـة الـسعودية مجـال الدراسة .

١٢- ذهب المجتمعون إلى أن المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة ستحقق الكثير من الفوائد في حال تبنيها للمشروع المقترح ، ومنها : دعم العمل الجماعي ، وتقليص الازدواجية، وتعزيز صورة المكتبة ودورها في المجتمع .

١٣- أجمـع المجتمعـون علـى إمكانيـة تطبيـق فكـرة الخدمـة المرجعيـة الرقميـة بـين المكتبـات الجامعيـة الـسعودية، مـع مراعـاة ضـرورة تطـوير بعـض الجوانـب بـشكل سـريع ، ومنهـا : تـوفير المـصادر الرقمية، وتنمية القدرات البشرية، وتـوافر جهـة إداريـة تتـولى مهـام التنسيق للخدمة .

١٤- أكد المجتمعون على أن واقع المكتبات السعودية مجال الدراسـة لا يدعم برامج التعليم عن بعد بالشكل المطلوب بعد، وفي سبيل تطوير ذلك اقترحوا عدة اقتراحات، منها توفير الخدمة المرجعية الرقمية .

١٥- ذهب المجتمعون إلى ضـرورة تطبيق المشروع المقترح علـى نـسق مرحلي على أن يقتصروا في مرحلتـه الأولـى علـى عضوية المكتبـات الجامعية فقط .

١٦- ذهبت معظم الآراء على ضرورة أن يكون دور الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترح مدعماً ومكملاً للخدمة المرجعية التقليدية القائمة فعلياً في المكتبات مجال الدراسة، وليس ملغيًا لها .

١٧- هناك اتفاق بالإجماع على أن تستفيد المكتبات الجامعية السعودية من إمكانيات برامج عالمية عاملة في القطاع، على سبيل المثال لا الحصر نقطة سؤال QuestionPoint، وتحديداً في تلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي المعلوماتية الأجنبية .

١٨- اتفق المجتمعون على إسناد مهمة إدارة المشروع المقترح لوزارة التعليم العالي وذلك من خلال تشكيل لجنتين، لجنة تتولى الإشراف الإداري، وأخرى تتولى الإشراف المهني .

١٩- يهدف المشروع المقترح بشكل رئيس للتواجد أربعاً وعشرين ساعة على مدار الأسبوع، ولكن في بداية الأمر سيقتصر تقديم الخدمة على دوام المكتبات المعروف من الساعة الثامنة صباحاً وحتى العاشرة مساءً .

٢٠- أكدت معظم الآراء على ضرورة أن يتيح النظام المحافظة على خصوصية المستفيد.

٢١- أجمعت الآراء الواردة على أهمية توافر سياسة واضحة ومكتوبة للخدمة، وتكون معلنة ، وصريحة .

٢٢- ذهب المجتمعون إلى ضرورة أن تكون الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترحة متكاملة منذ البداية لكسب ثقة المستفيدين، وعدم الاكتفاء بالحد الأدنى للخدمة .

٢٣- هناك إجماع من جانب المجتمعين حول ضرورة تصنيف الأسئلة الواردة للخدمة موضوعياً، ومن ثم إحالة السؤال للجهة الأقرب في الاختصاص للإجابة عنه .

٢٤- أكد المجتمعون على ضرورة احترام وقت المستفيد وتوصيل ذلك الانطباع لديه من خلال توضيح زمن الإجابة المتوقع للإجابة عن سؤاله، فإجابة الأسئلة ذات الطابع الإرشادي لا تتجاوز الساعتين، في حين أن إجابة أسئلة الحقائق قد تستغرق أربعاً وعشرين ساعة، أما تلك المرتبطة بتجهيز ملفات معلوماتية أو إيصال وثائق ، فقد تتطلب ما بين ثمان وأربعين ساعة إلى خمسة أيام عمل .

٢٥- اتفق المجتمعون على أن يغطي المشروع المقترح، في مرحلته الأولى، اللغتين العربية والانجليزية، وأن تترك إمكانية إضافة اللغات الأخرى لمراحل متقدمة.

٢٦- تتاح خدمة المشروع المقترح لطلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والفنيين من خلال رمز عضوية لكل عضو .

٢٧- خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة لابد أن تكون هدفاً نهائياً للخدمة المقترحة، ولكن في مرحلة لاحقة نظراً للمتطلبات الخاصة لهذه الفئة.

٢٨- تم الاتفاق على أن يتم العمل في المشروع المقترح بشكل غير مركزي .

٢٩- يشتمل فريق العمل في المشروع المقترح على عضوية رئيس قسم المراجع بكل مكتبة من مكتبات الدراسة، واختصاصيي المراجع، وفريق من المتعاونين ذوي الخبرة والتخصص الموضوعي مثل الأساتذة .

٣٠- أجمع المشاركون على ضرورة وجود البنية التحتية الملائمة للبدء بالمرحلة الأولى للمشروع المقترح .

٣١- اتفق المجتمعون على ضرورة إنشاء بوابة للخدمة المقترحة على شبكة الإنترنت، وتكون الروابط لها متوفرة عبر مواقع المكتبات الأعضاء فقط.

٣٢- أجمع المجتمعون على ضرورة وجود ميزانية خاصة للمشروع المقترح ويتم دعم المشروع بشكل رئيس من صندوق التعليم العالي .

٣٣- ركز المجتمعون على أهمية تسويق المشروع المقترح والتعريف به من خلال صفحة خاصة بالخدمة تكون لها روابط عبر مواقع عمادات شؤون المكتبات، ويتم الإعلان عن الخدمة عبر صحيفة الجامعة ومجلاتها.

٣٤- أكد المجتمعون على أهمية تطوير برامج التدريب والإرشاد للاختصاصيين والمستفيدين .

٣٥- أكد المجتمعون على ضرورة ضمان قياس ردود أفعال المستفيدين عن الخدمة، وذلك باتباع أساليب تقويم مختلفة، منها : إدراج استبانة إلكترونية على الموقع، أو إدراج سؤال في نهاية كل خدمة مقدمة يسأل عن مدى رضا المستفيد عن الخدمة .

٢/٧ التوصيات :

بناءً على النتائج التي توصلت لها الدراسة الحالية ، والمعطيات التي اتضحت للباحثة فإنها توصي بالآتي :

١- ضرورة التطبيق الفعلي لمفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات الجامعية السعودية .

٢- ضرورة الاستفادة من المشاريع العالمية صاحبة الخبرة والأقدمية في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة على أقل تقدير، لتغطية الاحتياجات المعلوماتية الأجنبية للباحثين.

٣- ضرورة أن يؤمن القائمون على المكتبات الجامعية السعودية بروح العمل الجماعي، وأن يدركوا بأنه السبيل لتحقيق أقصى درجات الفائدة مع تقليص التكاليف .

٤- لابد من أن يربط القائمون على برامج التعليم عن بعد في الجامعات السعودية بين تلك البرامج وتوفير الخدمة المرجعية الرقمية .

٥- لابد من تعزيز التعامل مع مقومات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية في المكتبات الجامعية السعودية وإعطاء كل مقوم حقه .

٦- لابد أن يتم إدراج مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ضمن أولويات برامج التعليم العالي في المملكة .

٧- ضرورة التركيز على التدرج في تطبيق المشروع المقترح على أرض الواقع؛ مراعاة لظروف المكتبات مجال الدراسة .

٨- يجب أن يتضح للقائمين على قطاع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية أن وجود الخدمة مكملٌ وليس ملغيًا لخدمات أخرى .

٩- لابد أن تؤدي وزارة التعليم العالي دوراً رئيساً في تحقيق مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترح .

١٠- ضرورة تنمية قدرات المهنيين في المكتبات الجامعية السعودية من خلال برامج تدريبية وتعليمية مستمرة .

١١- لابد من احترام وقت المستفيد قدر الإمكان، ويكون هذا مطلباً وشعاراً لأي مهني في المكتبة العضو .

١٢- ضرورة إتاحة الفرصة أمام أعضاء هيئة التدريس للمشاركة في الخدمة المرجعية الرقمية للاستفادة من إمكاناتهم قدر المستطاع .

١٣- لابد من مراعاة التخصصات الموضوعية في إحالة الأسئلة المرجعية بين الأعضاء في التجمع .

١٤- يجب الأخذ في الحسبان خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل جدي وواضح .

١٥- ضرورة الاستفادة ، قدر الإمكان ، من البرمجيات المتاحة بشكل مجاني لتقديم الخدمة .

١٦- العمل على إنشاء بوابة على الإنترنت تكون هي مقصد أي مستفيد من الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية .

١٧- التركيز على إعداد برنامج تسويقي مدروس بهدف ترويج الخدمة والتعريف بها.

١٨- العمل على إيجاد وسائل للتحقق من جودة الخدمة.

١٩- ضرورة قياس آراء المستفيدين وردود أفعالهم حول الخدمة.

٣/٧ المقترحات للدراسات المستقبلية :

١- إجراء الدراسات الخاصة بتتبع نمط محدد من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية والتعرف إليه عن كثب وعلى البرمجيات المطلوبة لتشغيله، ومدى توافرها في المملكة العربية السعودية .

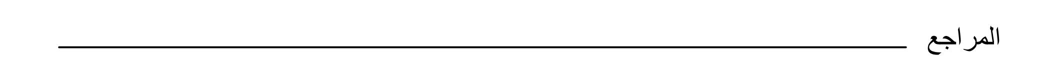
٢- إجراء دراسة تهدف لتفعيل دور جمعية المكتبات السعودية، وكيف يمكن جعلها جهة منفذة ومتابعة لمشاريع المكتبات الرقمية في المملكة.

٣- إجراء دراسة محورها ذوو الاحتياجات الخاصة، وكيفية التعامل معهم، من خلال توفير برامج خدمة مرجعية رقمية مخصصة لتلبية متطلباتهم.

٤- إجراء دراسة تهدف لإدراج القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، كعضو فاعل ورئيس في تبني مشروع مثل مشروع الدراسة الحالية .

المراجع

المراجع العربية
المراجع الأجنبية



١ - ابو الفتوح حامد عودة . خدمة المراجع في المكتبات . **صحيفه المكتبه** . مج٢٣ . ع١ . (يناير ١٩٩١). ص ص ٥-١٧.

٢ - أحمد محمد الشامي وسيد حسب الله . **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات** . ـ الرياض : دار المريخ ، ١٩٨٨م . ص ٩٤٩.

٣- إيمان السامرائي . الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية / خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات . **المجلة العربية للمعلومات** . مج١٦ . ع١ ، ١٩٩٥م . ص ص ٦٥-٨٥.

٤- إيمان فاضل السامرائي . " الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية / خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات " . **المجلة العربية للمعلومات** . مج ١٦ . ع١ . (١٩٩٥) . ص ص ٦٥-٨٥ .

٥- جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي."**الدور المتغير لأخصائي الخدمات المرجعية في البيئة الإلكترونية**" . دبي. (٢٠٠٢م).

٦- حسن بن عواد السريحي . " قسم المراجع بمكتبة جامعة الملك عبدالعزيز : دراسة حالة ". **مجلة المكتبات والمعلومات العربية** . س٢٢.ع٤.(أكتوبر ٢٠٠٢م/ رجب ١٤٢٤هـ) . ص ص ٣١-٥٢

٧- خالد عبد الرحمن الجبري . "خدمات المعلومات في مكتبة معهد الإدارة العامة " . **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**. مج٥. ع١. (المحرم - جمادى الآخرة. ١٤٢٠هـ/ مايو - أكتوبر ١٩٩٩م) . ص ص ٧١-٨٨.

٨- رضا محمد محمود النجار. **مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الإنترنت : دراسة تقييمية** / إشراف حسني عبدالرحمن الشيمي ، أمنية مصطفى صادق .- جامعة المنوفية : كلية الآداب، ٢٠٠٥م (أطروحة دكتوراة).

٩- زين عبد الهادي . " المواقع المرجعية على الإنترنت وتأثيرها على مقررات المراجع في أقسام المكتبات والمعلومات " . **عالم المعلومات والكتب والنشر** . مج١ . ع١ . (يوليو ١٩٩٩م) . ص ص ١٠٧ – ١٢٨.

١٠- زين عبد الهادي . " النظم الخبيرة وتطبيقاتها في الخدمات المرجعية في المكتبات" . **ورقة بحث قدمت للمؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف وقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة.** القاهرة (١-٤ نوفمبر) . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية . (١٩٩٩م). ص ص ١٦٤-١٨٠.

١١- سعد بن سعيد الزهري. الخدمات المرجعية الإلكترونية: ماهيتها وواقعها وكيفية استفادة المكتبات العربية منها . **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية** . مج١٠. ع٢. رجب - ذو الحجة ١٤٢٥هـ/ سبتمبر ٢٠٠٤ – فبراير ٢٠٠٥م. ص ص ٥٥-١٠٤.

١٢- شريف كامل شاهين . **الخدمة المرجعية الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات العربية على شبكة الإنترنت** .- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة المعلومات والاتصال، (٢٠٠٥م). ص ٣٢٤ .

١٣- عمر همشري وربحي عليان. **المرجع في علم المكتبات والمعلومات** . - عمان: دار الشروق، ١٩٩٧م. ص ٢٨٩.

١٤- غادة عبد الوهاب عبد الحميد أصيل . " التطورات المعاصرة للخدمة المرجعية (خدمة الرد على الأسئلة والاستفسارات) " . **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع١٨ . مج٩ . (٢٠٠٢م) . ص ص ١٩٩ – ٢١٣.

١٥- غالب النوايسة . **الخدمة المرجعية في : خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات** . - عمان : دار صفاء ، ٢٠٠٠م. ص٨٣.

١٦- فائقة حسن . " تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة " . **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع ١٨. مج٩ . (٢٠٠٢م) . ص ص ١٤٧- ١٧٠.

١٧- مجبل لازم المالكي . كتب المراجع والخدمة المرجعية في : **المراجع التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها**. - عمان : مؤسسة الوراق ، ٢٠٠٠م . ص ١٩.

١٨- محمد جعفر عارف ومحسن السيد العريني . " مكتبة الإنترنت العامة نموذج للمكتبات الرقمية : دراسة تحليلية لأهدافها ووظائفها وخدماتها ". **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات** . ع١٨. مج٩ . (٢٠٠٢م). ص ص ٢٣-٣٩.

١٩- محمد علوي ومجبل لازم المالكي . العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية . **رسالة المكتبة**_. مج٢٧ ، ع١ ، ١٩٩٢م. ص ص ٥٠-٧٠ .

٢٠- محمد فتحي عبد الهادي . **المصادر المرجعية المتخصصة تعريفها وفئاتها ودراستها** في : مصادر المعلومات المرجعية المتخصصة إعداد / محمد فتحي عبد الهادي ، وأسامة السيد محمد، وفائقة محمد علي حسن . ـ القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١م . ص ١٦-٢١.

٢١- مركز الاستشارات والتدريب . **"خدمات المكتبات الرقمية مع التركيز على الخدمة المرجعية الرقمية"**. بيروت.(٢٠٠٤م) .

٢٢- مكتبة الملك عبدالعزيز العامة.مشروع الفهرس العربي الموحد . متاح على:

http://www.aruc.org/uPortal/Initialize?uP_reload_layout=true&uP_tparam=props

٢٣- مود هاشم وغلاس سعادة عازار . تحويلات المهنة وواقعها في لبنان . **المجلة العربية للمعلومات** . مج ١٩، ع٢، ١٩٩٨م . ص ١٣٠.

٢٤- نسيم الصمادي. الخدمات المرجعية في المكتبات المتخصصة . **رسالة المكتبة** . مج١٣. ع٣، ٤، (أيلول - كانون الأول، ١٩٧٨م). ص ١٧-٢٨.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

٢٥- 7th Annual Virtual Reference Desk Conference. November 14-15, 2005. San Francisco, California. Available at :

http://www.webjunction.org/ do/Navigation? Category =11842

٢٦- Abbas, June, " The Library Profession and the internet : Implications and scenarios for change". **Katharine sharp Review**.No.5.(summer 1997) Available at : http://alexia.lis.uiuce.edu/review/5/abbas. html.(07/01/ 1425).

٢٧- ALA, RUSA. **Professional competencies for Reference and user services librarian**. Approved January 2003.

٢٨- ALA, RUSA. **Professional competencies for Reference and user services librarian** .Approved 2004.

٢٩- Alessisa Zanin-Yost. Digital Reference: What the Past Has Taught Us and What the Future Will Hold. **Library Philosophy and Practice**. Vol. 7, No.1. (Fall 2004). Available at : http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/ zaninyost.htm[12/14/2004]

٣٠- Ammentorp, Steen and Hummelshoj, Marianne . Ask a librarian : web – Based Reference Question services A model for Development. **A paper presented at the 11th Ni & D Conference , Spring for information** , Reykjavik , 30 may – 1 June 2001. Available at: http://www. bokis.is/iod 2001/papers / Ammentorp. doc.8Aprl 2004.

٣١- Arret, Linda. **Process model for digital Reference services Q&A presentation presented to Niso Net Ref workshop**. April 25-26.2001. Library of congress.

٣٢- Bains, Simon. Testing Collaborative Electronic Reference Services The Experience Of UK University Research Libraries The Use Of Oclc's Question Point . **A Paper Presented At The 4th Vrd's Annual Digital Reference Conference " Charting The Course For Reference To Wrds A Preferred Future**" November 11-12 2002. Chicago, Il. Available at :
http://www.urd.org/conferences/VR2002/proceeding/beinspapershtml.5/11/2003.

٣٣- Bakker, Trix. Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts an Supporting the Development of Skills. **Liber Quarerly**, 12, 124-137. 2002. Available at : http//webdoc.gwdg.de/edoc/aw/liber/Iq-2-02/124-137. pdf.(5-9-2005)

٣٤- Bankhead, Henry. "Digital Reference services Not just Q and A : An inclusive examination of Digital Reference services". **A paper Presented to the 5th VRD's Annual Digital Reference Conference " The Reference Roundup : integrating the virtual Reference experience : Theory and** practice " (November 17-18, 2003) . San Antonio Texas.

٣٥- Berube, Linda. "Digital Reference Overview". **An issue paper from the Networked services policy Task Group**, (February 2003). Available at :
http://www.ukoln.ac.UK/public/nsptg/virtual/(13/02/1425)

٣٦- Berube, Linda. Collaborative Digital Reference: an ASK A librarian (UK) Overview, **Electronic Library and information services**. Vol. 38. Number 1. 2004. Pp .29-41.

٣٧- Best free Reference web sites (2003) **fifth Annual list Rusa machine – Assisted Reference section (MARS) Selction criteria**. Available at : http : // www. ala.org/ala/rusa / rusaourassoc / rusasections /mars / mars p4bs marsbestref criteria .htm.

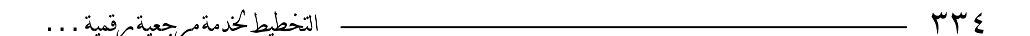
٣٨- Bunge, Charles A. Reference Service In : ALA World Encyclopedia Of Library And Information Service . Chicago : American Library Association, 1980. Pp. 468 – 489.

٣٩- Butler, Brett. Knowledge Bit: Database format for Reference. A **paper presented at the 2nd VRD's Annual digital Reference conference " facets of digital Reference** . October 16-17,2000.seattle, washington.

٤٠- Cannon, N. Yahoo! Do You Google? Virtual Reference Overview. **The Reference Librarian**, No. 77, Pp. 31-37. 2002.

٤١- Chowdary, Gobinda And Simone Margarita. " Digital Reference Services : A Snapshot Of The Current Practices In Scottish Libraries " . **Library Review**. Vol. 53, No. 1, (2004), Pp. 50-60.

٤٢- Chowdhury, G. G. And Chowdhury, S. An Overview Of The Information Retrieval Features Of Twenty Digital Libraries. **Program**, Vol. 51. No. 4 (2000). Pp. 12-30.



٤٣- Chowdhury, Gobinda G. "Digital Libraries and Reference services : present and future". **Journal of Documentation** Vol. 58. No. 3. (2002). pp. 258-283.

٤٤- Ciccone, Karen and Amy, Vanscoy. managing and Established Virtual **Reference Services Quarterly** . Vol. 8, No. 1/2, 2003. Pp. 95-105.

٤٥- Coffman, Steve. We'll Take It from Here: Further Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software. **Information Technology &Libraries**. 20.3.2001. Pp. 149-152. Available at: http://www.lita.org/ital/2003coff- man. html/

٤٦- Coffman, Steve. What's Wrong with Collaborative Digital Reference? **American Libraries**. 33.11. 2002. Pp. 56-59.

٤٧- **Collaborative e-reference services around the world 2005-2006. The list was compiled as a background document for The Open Session 'Virtual Versus Face-2-Face - A Personal Service Delivered to the "Invisible" User Via Library Portals**. organized by IFLA's Section 'Reference and Information Services' in Oslo 13th August 2005. Updated March 2006. Available at : http:// www.db.dk/kon/virref2005/

٤٨- Coon, B. et al. Electronic Reference : Trends and Considerations. **PNLA Quarterly**. 67 (1), 2003. Pp. 17 – 19 .

٤٩- Creating Reference Future. **6th Annual VRD Conference**. November 8-9, 2004. Cincinnati, Ohio. Available at http://www.webjunction.org /do/

Navigation;jsessionid=58D98ED7A3499CA32EE1E5D8C336749 E?category=11843

٥٠- Eylem AOzkaramanl, **Librarians Perceptions of Quality Digital Reference Services by Means of Critical Incidents**. University of Pittsburgh Departm- ent of Library and Information Science, 2005, 129p, PHD, School of Information Science.

٥١- **Facets of Quality for digital Reference services**. Version 4 . October 2000 Available at :http: // www. Vrd.org/Facets-10-00s html.

٥٢- Fiander, M. "**Virtual Reference: A Letter from North America", Cultivate Interactive**, issue 6(11). February 2002.

٥٣- Francoeur, S. An analytical survey of chat reference services. **Reference services review**. 29.3.2001. Pp.189-203

٥٤- Francoeur, Stephen . Digital Reference. The Teaching Librarian Available at: http://www. Teaching Librarian .org / digref. htm.

٥٥- Future of Reference services 2002. Available at :http://www.ala.org/ content/havigationmenu/Rusa/professional-tools4/future of reference services htm.

٥٦- Gray , Suzannem . Virtual Reference Services Directions And A Gendas, **Reference And User Services Quarterly** , 39 (4) 2000. Pp. 365-375

٥٧- Green, Samuel Swett. Personal Relations Between Librarians And Readers. **Library Journal**. Vol. 1, (October1876). Pp. 74-81

٥٨- Guidelines For Cooperative Reference Services. Prepared ByThe Reference And User Services Association, 2006. Available at : http://www.ala.org /ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinescooperative.htm

٥٩- **Guidelines For Implementing And Maintaining Virtual Reference Services**. Prepared By The/ Reference And User Services Association, 2004. Available at :at

http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools /referen ceguide/virtrefguidelines.htm

٦٠- Harrod, Leonard Montague. **The Librarian Glossary Of Terms Used In Librarian Ship, Documentation And The Book Crafts And Reference Book**.- 8ed .—London : Gowre, 1995. p. 692.

٦١- Hermann, Roesch. " Digital Reference services: State of the Art in the focus on Quality". **World library and information congress: 72ND IFLA General Conference and Council**. 20-24 August 2006, Seoul, Korea. Available at : http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.

٦٢- Holmes – Wong , D. Richness Vs Reach : Using Technology To Overcome Economic Impediments To Reference Services . **Reference Librarian** .Vol. 66, 1999. Pp. 11-35.

٦٣- Horn, Judy. The Future is now: Reference service for the electronic era. **Paper presented at Crossing the Divide: Proceedings of the Tenth National Conference of the Association of College and Research Libraries**, March 15-18, 2001, Denver, Colorado. Available at: http://www.ala.org/ acrl /papers01/horn.pdf

٦٤- Index of questions and answers. Ask A librarian Available at: http : // www.ask-a- librarian .org.uk .medicine . html.

٦٥- James A. Stemper and Jahn T. Butler. Developing amodle to provide digital reference services. **Reference Services** . Review. Vol. 29. Number 3. 2001. PP. 210-218.

٦٦- Janes, Joseph, and Joanne Silverstein. Question negotiation and the technological environment. **D-Lib Magazine**. 9.2. 2003. Available at : http:// www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html

٦٧- Joanm, Reitz. **Odlis online Dictionary of library and information science** . 2002. Available at :http:// www. wcsu.edu/library / odlis. Html # electronic Ref .

٦٨- Kasowitz, Abby. Trends and Issues in Digital Reference Services. **ERIC Digest**. November 2001 http://www.ericit.org/digests/EDO-IR-2001-07.shtml .4/20/ 2003

٦٩- Kresh, **Diane .Transcript of Question point**. Journeys and crossings library of congress Available at :

http.www.loc.gov/rr/program/journey.qptran.- htmml.20/03/1424.

٧٠- Kresh, D. N. Libraries Meet The World Wide Web : The Collaborative Digital Reference Services. **ARL**. 219, December 2001. Pp. 1-3 Available at : www.arl.org /newsletter / 219 /cdsr.html

٧١- Kresh, Diane Nester. Offering High Quality Reference Service on the Web: The Collaborative Digital Reference Service (CDRS). **D-Lib Magazine**, 6(6), June 2000. http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html

٧٢- Kumiko Aoki and Donna Pogroszewski, Virtual University Reference Model : A Guide to Delivering Education and Support Services to the Distance Learner, **Online Journal of Distance Learning Administration**. Vol. I, Number 3, Fall 1998 State University of West Georgia, Distance Education Center, Available at :http://www.westga.edu/~distance/aoki 13.html(7-12-2005)

٧٣- Lavender, Kenneth and Nicholson. Scott and Pomerantz. Jeffrey Building Bridges for Collaborative Digital Reference between Libraries and Mus -eums through an Examination of Reference in Special Collections. **Journal of Academic Librarianship**. (2005)

٧٤- Lesley M.Moyo. Reference anytime any where : to wards Virtual reference services at penn state. **The Electronic Library**. Number 1. 2002. PP. 22-28

٧٥- Lipow, Anne G. Serving the remote user : Reference service in the Digital environment. Available at : http: www.

csu.edu.au/special/online 99/ pr- oceedings 99 /200.htm. 29/12/1425.

٧٦- Lipow, Anne G. **The virtual reference librarian's handbook**. New York: Neal-Schuman. 2002.

٧٧- Lipow, Ann G. Virtual Reference services Part 1 it is not the user who is becoming remote from the library , it is the Library that is becoming remot form the user , 1999 Available at :http: nylink.suny. edu/it/techspeqkwint 02.htm.21/02/1425.

٧٨- Lochore , Stephen. "How Good are the free Digital services? A comparison of Library- based and expert services". **Library Review**. Vol. 53. No. 1. (2004). Pp. 24-29.

٧٩- Macadam, Barbara and gray Suzanne. " Management Model for Digital reference Services in Large institution." A **Paper Presented to the 2nd VRD's Annual digital Reference Conference**. (October 16-17,2000). Seattle, Washington USA.

٨٠- Marshall Eidson . using Emotional intelligence in the Reference interview. **Colorado Libraries** 26. No. 2 .sum 2000. Pp. 8-10 Available at : http: // relay web. hwwi lson web . com / hww/results / results - single html ? n n = 23.

٨١- McLennan, Michael. **Process model for digital Reference services Background presentation presented to Niso Net Ref**

workshop. April 25-26.2001. Library of congress Available at:http : // www.niso.org/present- ations / workfloo–options/ htm.

٨٢- Melissa, Gross, Charles R. McClure and R. David lankes. **Assessing Quality in Digital Reference services overview of Key Literature on Digital Reference** ._ Syracuse : Syracuse university .November 2001. Available at : http://dlis .dos.state Fl.us / bld / Research office VRDPHASE II . Litreview.doc.

٨٣- Moody, Jeannette and Elizabeth carter. Application of Cognitive interview by the Reference Librarian. **Reference and user services Quarterly**.38. No. 4 Summer 199. Pp. 93-103.

٨٤- **Niso. Report on the Niso work shop on networked Digital Reference services Held** : April 25-26 2001.Washington DC Available at: http : // www. niso . org / news / reports / hetref – report.html.

٨٥- **Oclc Glossary**. Available at :http:// www. oclc . org / support/ documentation/ glossary/ # D

٨٦- Peggy Barber And Linda Wallace.10 Tips for Marketing Virtual Reference Services . **From a presentation by Peggy Barber And Linda Wallace. of Library Communication Strategies " One Marketing Virtual reference Services**" sponsored By LSSI at 2002 ALA Annual Conference –June 15, 2002.

٨٧- Penka. Jeffreyt. " The Technological Challenges of Digital Reference An Overview" . **D-Libmagazine** . Vol. 9, No. 2. (February 2003). Available at : **http: // www.dlib.org/ dlib / February 03 / penk9 . html**.(20/02/1425).

٨٨- Rockman, Ilene F. **Internet Speed, Library Know-How Intersect in Digital Reference**. In The Bowker Annual: **Library** and Book Trade Almanac. 47th ed. New York : Information Today, 2002, Pp. 234-248.

٨٩- Rodwell, John. feature artical Dinosaur or dynamo ? the future for the Subject Specialist Reference. Librarian. **New library world**. Vol. 102. No. 1160 / 1161. 2001. Pp. 48 –52.

٩٠- Ronan, Jana. The Reference interview on line. **Reference and user services Quarterly** , 43. No. 1 fall 2003, pp. 7-43.

٩١- RUSA Announces Best Books For Reference And Adult Readers January 21, 2007. Available at: http://www.ala.org/ala/pressreleases 2006/ debember2006/RUSAawardsreception2007.htm

٩٢- Ruth A. Hodges, "**The Impact of Collaborative Tools on Digital Reference Users : An Exploratory Study**", The Florida State University, 2006, p. 283 PHD, College of Information.

٩٣- Sheldrick Ross, Catherine. The Reference interview. Why it Needs to Be used in Every (well, Almost, Every): Reference Transaction. **Reference and user services Quarterly** 43. No. 1 .Fall 2003. Pp. 38-42.

٩٤- Silverstein, Jeanne. Digital Reference An Overview . **D- Lib. Magazine.** Vol. 9, No. 2. February 2003. Available at:

http://www.dlib.org / dlib/ February 03/02 guest –editorial. html. 20/2/1425.

٩٥- Sloan , Berni . Collaborative live Reference services. May 14, 2003. Available at : http:www.Lis . Uiuc.edu/~b- Sloan / Collab. htm.5/19./2003.

٩٦- Sloan, B.G. Service Perspectives For The Digital Library Remote Reference Services . **Library Trends**. Vol. 47. No.1, (1998). Pp. 43 – 117.

٩٧- Sloan, Bernie. Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. **Reference & User Services Quarterly** 38:77-81 (Summer 1998). Available at : http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html

٩٨- Smith, B. Enhancing Reference Services Through Technology. **Legal Reference Services Quarterly** , Vol. 19. No. 1-2, 2001. Pp. 46-88.

٩٩- Songhui, Zheng. "Virtual Reference Services in china: helping the information-poor". **the Electronic Library**. Vol. 24. No. 6, 2006. Pp. 763-773

١٠٠- Still,Julie & Frank Campbell. Librarian In A Box : The Use Of Electronic Mail For Reference. **Reference Services Review**, 21.(1), 1993. Pp. 15-18.

١٠١- Straw , Josephe. A virtual understanding the Reference interview and Question Negotiation in the Digital Age. **Reference and user services Quarterly**. 39. No. 4 . sum 2000. Pp. 9-22 .

١٠٢- **The ALA Glossary of Library and information Science**. _ Chicagoi. American Library Association , 1983.

١٠٣- **Timeline for Real – Time on line Reference** .Available at :http: // vrstrain . spl.org/virtual 101/ vrstimeline.htm.14/02/1425

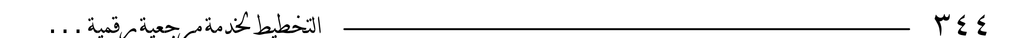
١٠٤- Tunender, H. digital Reference trends techniques and changes. **Library Hi Tech News**.19. 4 . 2002. Pp. 5 – 6 .

١٠٥- TychKoson, David. Reference interview. **Reference and user services Quarterly** 43 nt , 2003. Pp. 49-51.

١٠٦- W. A, Katz. Questions And Searches. **Introduction To Reference Work**, Vol. 1 : Basic Information Sources. 8th ed. Boston : McGraw-Hill, Pp. 15-19.

١٠٧- Wasik, Joannm. Building And Maintaining Digital Reference Services. **Eric Digests**. 2000, ED427794.Available at :

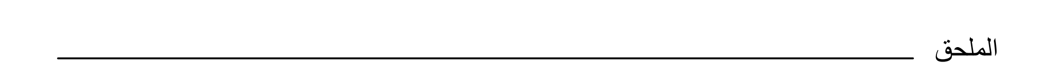
http://www.ericit.ory/ digests/ Edo427794/2019.



The use of ICQ in providing Real time Reference " Yue, Joseph.
A paper presented to the ٢nd VRD's Annual digital "services
Reference conference. (October ١٦-١٧, ٢٠٠٠). Seattle
,Washington USA.

الملحق

محـــاور الجـلســة
مجموعة التركيز



الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية Collaborative Digital Reference Service :

هناك نسبة إجماع لدى معظم الآراء الواردة في أدبيات الموضوع ، على أن التعاون اليوم هو الحل الأمثل المناسب لدعم تقديم خدمات معلوماتية متطورة وفعالة ومنها الخدمة المرجعية الرقمية في ظل الضغوط المالية التي تواجهها مرافق المعلومات والرغبة في تقديم الخدمات المتميزة للمستفيدين.

ومن المعلوم أن مجال المكتبات والمعلومات زخر بالعديد من المشاريع التعاونيـة فـي قطـاع الـضبط الببليـوجرافي، وتحديـداً فـي مجـال الفهرسـة Cooperative Cataloguing وظهـر مفهـوم الفهرسـة التعاونيـة وكـذلك فـي مجـال تبـادل واقتـسام المـصادر وظهـر مـا يـسمى بالإعـارة التعاونيـة بـين المكتبـــات Interlibrary Loan ، إضـــافة لمـــشاريع التزويـــد التعـــاوني والمشاركة في المصادر Resource Sharing وغيرها من المشاريع التعاونية التي كان دائماً هدفها زيادة الموارد والمصادر لتقديم خدمات أفضل وتجاوز نقص وشح الدعم والميزانيات.

وفي العقدين الأخيرين بدأت مشاريع وخدمات تعاونية عديدة تظهر على السطح حيث بدأ يتردد في الأوساط المهنية لتخصص المكتبات والمعلومات مصطلح التعاون في قطاع الخدمة المرجعية الرقمية بشكل متطور مذ أواخر التسعينات.

وقـد اسـتخدمت العديـد مـن المـصطلحات للتعبيـر عـن مفهـوم الخدمـة المرجعية التعاونية منها ما يأتي :

Collaborative Reference ، Networked Reference ، Consortial Reference Partnerships Reference

وقـد ذهـب " فرانكيـور Francoeur " إلـى أنـه لا يوجـد مـصطلح واحـد مقنن ومتفق عليه من تلك المصطلحات فقط ، وأن بـاب الاجتهـادات الفرديـة في تكوين واستخدام تلك المصطلحات له النصيب الأوفر.

وقد أكدت معظم الدراسات على أهمية التعاون وقيمته في مجال الخدمـة المرجعية اليوم، بل ذهبت " ديانا كريش Dian, Kresh " إلى أن التعـاون أمـرٌ

حتمي وذلك نتيجة للنمو المتزايد لمصادر المعلومات على شبكة الإنترنت، ولتعدد الاحتياجات البحثية للمستفيدين ، ولأن المكتبات عليها أن تذهب وتقدم ذاتها للجمهور ولا تنتظره.

وقد ذهب " كوفمان Cofman إلى أن مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بدأ مؤخراً يأخذ شكل صناعة مقننة في عصر صناعة المعلومات وذلك بهدف تحقيق العديد من الفوائد والمكتسبات من وراء تلك المشروعات.

والسؤال الذي يظهر بصورة ملحة هو : ما فوائد التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية؟

لقد أكدت كثير من الدراسات على أن التعاون في مجال الخدمة المرجعية الرقمية من شأنه أن يرتقي بمستوى الخدمة، وأن يمنح المكتبات فرصاً أكبر للاستفادة من مصادر المعلومات المرجعية بأشكالها المتنوعة، وكذلك من الخبراء واختصاصيي المراجع أصحاب الخلفيات المختلفة، مما يثري قيمة المعلومات المكتسبة، إذ لا تكتفي المكتبة أو تقتصر على ما تمتلك، إنما يحق لها أن تستفيد من ممتلكات غيرها من المكتبات، ويمكن للمستفيد في أي مكان في الكرة الأرضية أن يستفيد من رأي خبير موجود في منطقة جغرافية أخرى.

ويتضح مما سبق أن الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية تتغلب على الكثير من الحواجز المكانية ، أو الجغرافية والزمانية ، إذ من الممكن أن تتاح الخدمة من خلال الشبكة التعاونية ٢٤ ساعة على مدار الأسبوع ، مما يعني التغلب على صعوبات الوقت ، وفارق التوقيت ، وأن المستفيد يستطيع

أن يتواصل مع مكتبة أو مجموعة من المكتبات حتى أثناء ساعات غلق هذه المكتبة وعدم عملها ، مما يحقق مرونة في الاستخدام.

وقد ذهب " كاسوتيز Kasowitz " إلى أن التعاون في مجال الخدمة التعاونية المرجعية الرقمية سيؤدي لتحقيق العديد من المنافع منها السماح للمؤسسات الفردية بتبادل الخبرة والمصادر ، وتمديد ساعات الخدمة ، وتزويد إمكانيات الوصول إلى مجموعة أكبر من المعارف وإتاحة أرشيف بالأسئلة والأجوبة ، وتقاسم عبء العمل ، وتبادل المصادر مع مؤسسات أخرى.

وبعد استعراض أهمية التعاون في مجال الخدمات المعلوماتية لابد من وضع تعريف إجرائي شامل للخدمة المرجعية الرقمية التعاونية فما هو؟

الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية : تعريف إجرائي :

هي خدمة معلوماتية قائمة على الإنترنت من خلال اشتراك عدة مكتبات قد تكون من نوع واحد أو من نوعيات مختلفة من خلال تجمع منظم ومدروس متفق عليه من خلال إجراءات تنظيمية وإدارية معينة من خلال سياسة معدة سلفا لهذا التجمع بهدف تزويد المستفيدين بقدر من المعلومات من خلال الإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم وربطهم بالمصادر الملائمة لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية باستخدام وسائل وبرمجيات مختلفة منها البريد الإلكتروني وبرمجيات التراسل الفوري والحوار وبرمجيات مركز الاتصال وتقنيات الفيديو وتكنولوجيا الاتصالات المتنقلة وتهدف الخدمة المرجعية

الرقمية التعاونية إلى الاستفادة قدر الإمكان من طاقات بشرية وإمكانات مادية متنوعة لا تتاح من خلال العمل الفردي .

هل تتفقون على مفهوم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية الإجرائي السابق ؟ أم أن لكم اقتراحات أخرى لإجراء التعديلات ولنتفق على ماهية الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية ؟

وقد تنامت أعداد المشاريع التعاونية في مجال الخدمة المرجعية الرقمية في العالم،تطلعًا من الاختصاصيين لكسب العديد من الفوائد؛ فما تلك الفوائد؟

فوائد الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية:

يغلب على أدبيات الموضوع في هذا المجال الطابع الإنشائي إذ لا يوجد فوائد معينة أو محسومة، وتكاد تكون هذه طبيعة هذا القطاع - أي الفوائد- بالذات عندما يرتبط بخدمة حديثة، كالخدمة المرجعية الرقمية، لذا ستحاول الباحثة أن تحصر بصورة مجملة الفوائد التي ورد ذكرها في سياقات مختلفة لأدبيات الموضوع ، وهي تكاد لا تخرج عن النقاط الآتية:

١- إتاحة نوعية من الخدمات التفاعلية التي تعتمد بالفعل على الاتصال في الزمن الحقيقي .

٢- تتيح خدمات موسعة وإجابات وافية لاستفسارات المستفيدين، مبنية على خلفيات علمية متعددة، ووجهات نظر متباينة، وذلك لسهولة الاتصال بالخبراء والاستشاريين في أي مجال.

٣- تسهيل حصول الباحثين والمستفيدين على المعلومات، بالذات تلك التي لها طبيعة خاصة، كالمعلومات الحكومية، إذ إن الحكومة الإلكترونية وفرت خدمة مرجعية رقمية تزود المستفيدين بإجابات لاستفساراتهم .

٤- إن الخدمة المرجعية الرقمية قلصت من ضرورة الحضور الشخصي لمبنى المكتبة ، مما يوفر مرونة عالية للمستفيد الذي يمتلك عددًا من الارتباطات التي تحول بينه وبين زيارة المكتبة، مما يمكنه من التعامل مع مكتبته وغيرها من المكتبات من خلال منزله أو مقر عمله أو أي مكان.

٥- أتاحت فرصة لذوي الاحتياجات الخاصة، فصدرت على سبيل المثال مصادر مرجعية رقمية للمكفوفين، وظهرت خدمات مرجعية رقمية تعاونية موجهة لتلك الفئة، منها خدمة Info eyes وهي تمثل جهداً تعاونياً بين ٢٠ مكتبة لخدمة المكفوفين.

٦- ساهمت الخدمة المرجعية الرقمية في دعم و تنشيط برامج التعليم عن بعد ووفرت فرص إتمام الأبحاث العلمية .

٧- قلصت الخدمة المرجعية الرقمية من مشاكل الحواجز اللغوية ، وأتاحت بدائل متعددة لخدمة غير الناطقين باللغة ووفرت خدمات ترجمة آلية.

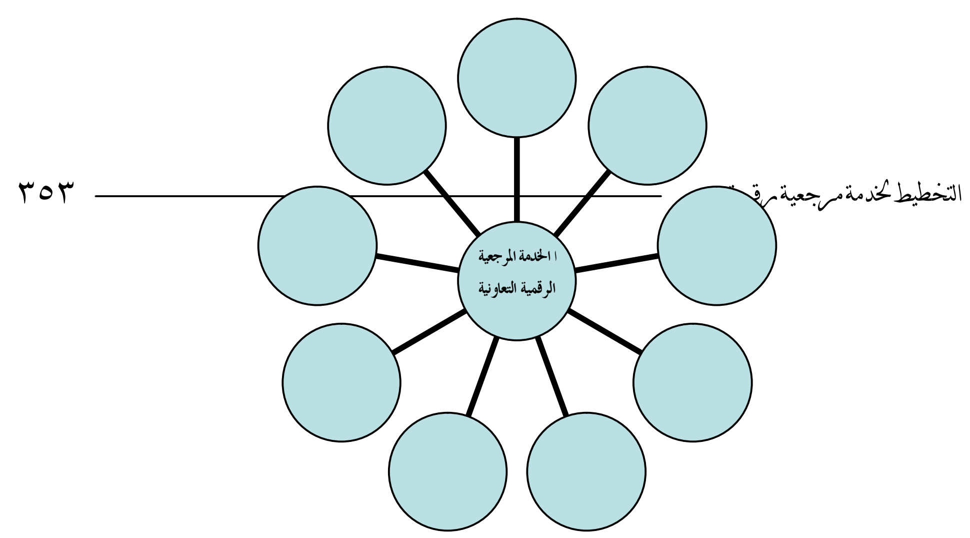
٨- طبقت الخدمة المرجعية الرقمية مفهوم العولمة؛ من خلال إمكانية وصول المستفيد لأي معلومة، من أي مكان، وفي أي زمان، على مدى أربع وعشرين ساعة على مدار الأسبوع.

٩- عملت الخدمة المرجعية الرقمية على تنشيط مفهوم المشروعات التعاونية بين المكتبات والقطاعات المختلفة، من خلال مبدأ تقاسم المصادر المادية والبشرية ، على حد سواء.

١٠- ظهر ما يعرف بالقواعد المعرفية، وهي التي تمثل مخزوناً معرفياً، قد تعود لفرد، أو تجمع وتشتمل على أسئلة مزودة بأجوبتها، وذلك توفيراً لوقت المستفيد وجهده.

١١- أتاحت الخدمة المرجعية الرقمية، مبدأ أن المكتبة تذهب وتقدم ذاتها للمستفيد، وظهر ما يسمى بالمراجع المتحركة، واختصاصي المراجع المتحرك أو المتنقل ، إذ إنه يستطيع من خلال برمجيات معينة، أن يتعامل مع أكثر من مستفيد في آن واحد، وأن يتراسل والمستفيد أياً كان موقعه.

بعد استعراض الفوائد: هل هناك فوائد معينة أخرى من وجهة نظركم قد تجنى من خلال مشروع الخدمة المرجعية الرقمية التعاوني؟ فضلاً تعبئتها بالنموذج المرفق.

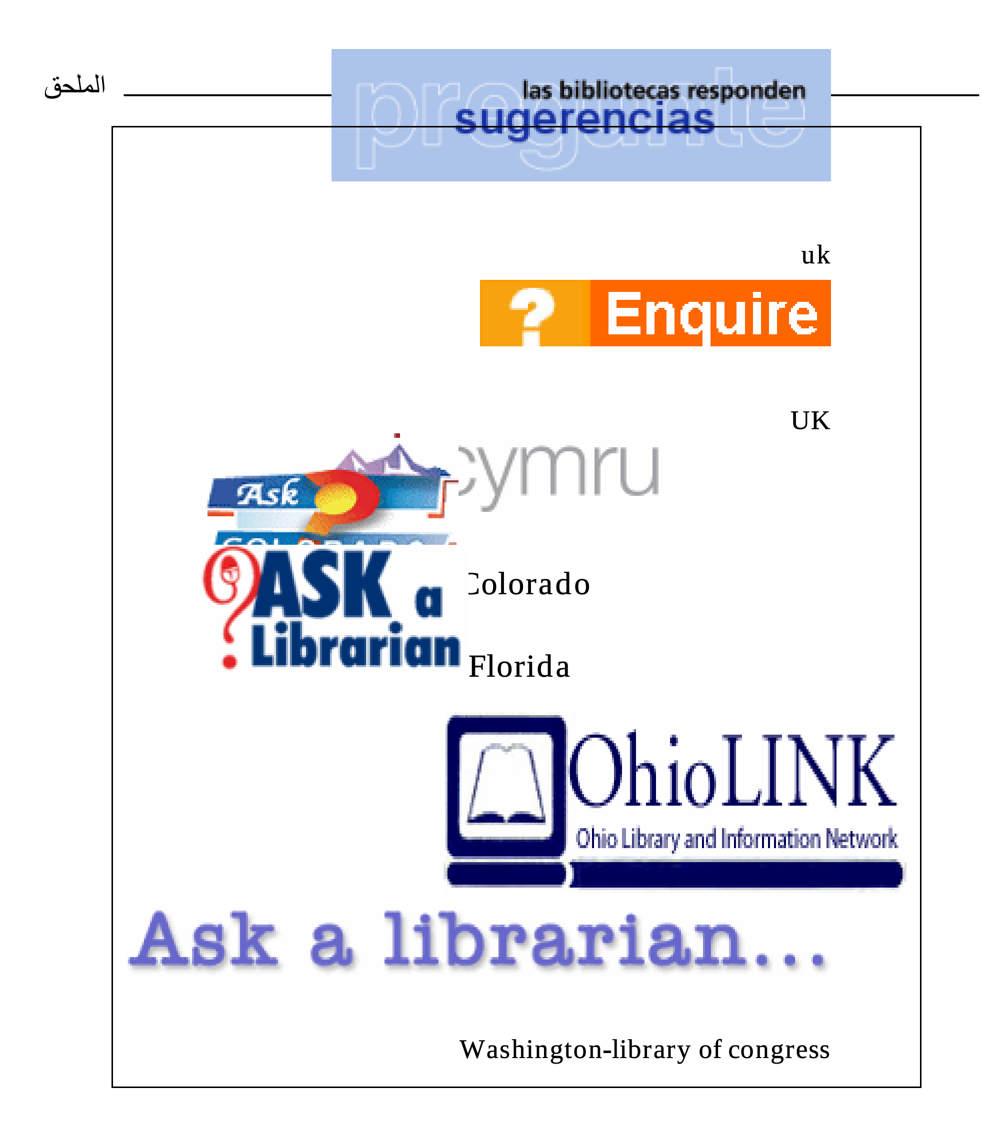


بعد استعراض الفكرة وفوائدها ؟ لنجب على هذا التساؤل سريعًا:

هل يمكن القول أن الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية مهمة في هذا العصر بشكل لا يمكن للمكتبات الاستغناء عن توفيرها إذا كانت تطمح لتقديم خدمات جيدة لروادها ؟

بعد استعراض الفوائد سنسلط الضوء على بعض النماذج العالمية العاملة فعليًا في مجال الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية من خلال تجمعات لنوعيات مختلفة من المكتبات من خلال الجدول الآتي:

مسمى الخدمة ومكان تواجدها
BIBLIOTEKSVAGTEN.DK (Denmark) Spain



لقد أدركت دول العالم المتقدم قيمة التعاون وحجم الفجوة المعلوماتية المتزايدة في عصر صناعة المعلومات لذا لجأت للتعاون مع مشروع مكتبة الكونجرس المتعاون مع oclc ويعرف ب Question Point، ويمتاز هذا المشروع أنه يراعي خصوصية كل ثقافة، وكل بيئة لذا فإذا وجه الباحث

سؤالا يخص القانون الفرنسي سيتم تحويله رأسا لاختصاصي في المكتبات الفرنسية ليجيبه عن تساؤله - على سبيل المثال لا الحصر -

وهنا نطرح هذا التساؤل :

إذا أدركت الدول المتقدمة قيمة التعاون وأهميته وأنه مطلبا في عصر المعلومات وعصر التعليم عن بعد وقامت بالدخول في مشاريع تعاونية وكان للجهات المعروفة والقطاع الخاص دور .. فهل ترى أن ادوار الجهات المتخصصة الكبيرة في الدولة (الكونجرس، مكتبة الملك فهد الوطنية) أو القطاع الخاص أو شبه خاص (OCLC / مكتبة الملك عبد العزيز العامة/ شركات) دور أساسي لا يمكن الاستغناء عنه ؟

المحور الثاني

إمكانية تطبيق فكرة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية
بين المكتبات الجامعية السعودية

سنناقش في هذا المحور السؤال الآتي:

هل يمكن تطبيق فكرة الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية ؟

وقبل طرح الموضوع للمناقشة فإننا نعيد عليكم على شكل نقاط ما طرحه الإنتاج الفكري كعناصر لابد من أخذها في الاعتبار عند الشروع في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية، وهي على النحو الآتي:

١ - الإدارة .

٢ - العاملون.

٣ - الإمكانات المادية.

٤ - البدائل التقنية المتاحة.

٥ - التسويق.

٦ - التدريب .

٧ - السياسة.

أيضا نضع بين أيديكم مؤشرات دراسة مسحية أولية قامت بها الباحثة استعدادًا لهذا اللقاء وتدور حول المكتبات الجامعية السعودية وأقسام المراجع

بها ووضع الخدمة المرجعية الرقمية بها من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت وهي على النحو الآتي:

١ - توافر قسم للمراجع في أربع مكتبات فقط في حين لم يوجد في مكتبتين، ومن المستغرب أن إحدى المكتبات كانت مكتبة جامعة أم القرى.

٢ - جميع المكتبات تتيح فرصة تواصل المستفيدين بالمكتبة والعاملين بها من خلال أبسط برامج البريد الإلكتروني وتطبيقاته وهو Outlook Express .

٣ - تشترك جميع المكتبات في إتاحة قواعد البيانات الالكترونية والبحث بها من خلال اشتراك معين.

٤ - تشترك جميع المكتبات في إتاحة البحث في فهارسها عبر الموقع الشبكي.

٥ - تشترك جميع المكتبات في اقتصار خدماتها على مجتمع الجامعة وبعض الباحثين من خارج حدود الجامعة ولكن بشكل تحدده إدارة المكتبة.

هذا فيما يخص العناصر المشتركة والسؤال الذي يطرح الآن:

هل هناك خدمة مرجعية رقمية تقدم من خلال مواقع المكتبات مجال الدراسة؟

وتكاد الباحثة تجزم أن الموقع الوحيد الذي يتيح خدمة مرجعية رقمية بالمعنى الإجرائي المتعارف عليه في أدبيات الموضوع هو موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن الذي يتيح أكثر من نمط لهذه الخدمة، وهي على النحو الآتي:

١- يعد موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن الموقع الوحيد بين مواقع المكتبات الجامعية السعودية مجال الدراسة الذي يتيح ما يعرف بخدمة ASKlibrarian أو اسأل المكتبي من خلال رابط أو أيقونة واضحة جدًا لأي مستفيد يستخدم الموقع ،وبتنشيطها تظهر للمستفيد استمارة أو نموذج يطلب من المستفيد تسجيل بياناته الخاصة (منها اسم المستخدم وكلمة السر والاختصاص) ثم يقوم المستفيد بصياغة الطلب أو السؤال ويعطي أمر الإرسال.

٢- يحسب السبق أيضًا للموقع ذاته في عملية إتاحة الفرصة أمام المستفيد لإجراء حوار مع اختصاصي المراجع بالمكتبة خلال ساعات العمل وهذا نمط تفاعلي للخدمة سبق أن استعرضته في الجزء النظري الخاص بهذه الجزئية. A Librarian will be available to chat during Library working hours

٣- يتيح الموقع ما يعرف بالأسئلة متكررة الطرح مزودة بأجوبتها.

٤- يتيح الموقع التعامل المباشر مع مصادر المعلومات الإلكترونية، مثل قواعد البيانات الإلكترونية.

٥- يتيح الموقع نمطًا حديثًا آخر من أنماط الخدمة المرجعية الرقمية، وهو أرفف المراجع الافتراضية القابلة للبحث واسترجاع المعلومات من قبل المستفيدين المخولين بذلك.

٦- كما يتيح الموقع نمط آخر من أنماط الخدمة المرجعية أو خدمات الإرشاد والتوجيه وهو الرحلة أو الزيارة الافتراضية للمكتبة مع وجود خدمات إرشادية بسيطة في المواقع كافة.

٧- أيضاً نضع في الحسبان أن بيئة الجامعة فيها خصوصية (التدريس باللغة الانجليزية) ولعدد ليس كبيراً مقارنة بباقي الجامعات .

وفي سبيل التعرف أكثر إلى تجربة جامعة الملك فهد يحدثنا عنها الدكتور البريدي في عجالة .. عن من يقوم بإدارة الموقع ومن يتولى الإجابة عن الأسئلة المرجعية أو الآلية .

وفي الدراسة البحثية وعند سؤال العمداء عن تأييدهم للانخراط في مشروع تعاوني للخدمة المرجعية الرقمية يربط المكتبات الجامعية السعودية وصلنا لتأييد الجميع للفكرة كفكرة ، وأبدوا موافقتهم بالمساهمة في المشروع وإن اختلفت نوعية المساهمة هناك من رغب بأن يساهم في إدارة المشروع وهناك من أبدى استعداده للمساهمة في التمويل المادي في حين ذهب بعض متخذي القرار إلى المشاركة بالاختصاصيين وذهبوا أيضًا إلى أن مكتباتهم قابلة للانخراط في المشروع ولكن بدرجات متفاوتة (ببساطة قبول بالفكرة وتفاوت في أساليب المساهمة) .

وبعد ذلك ومع الإيمان القوي بالفكرة وبأهميتها في عالم المكتبات فنحن نطرح السؤال الآتي ونريد الحصول على إجابة واحدة مما يأتي:

هل يمكن قيام خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية؟ لنحاول في البداية اختيار إجابة من الآتي :

أ- ( ) نعم وعلى الفور فالمكتبات جاهزة من جميع الجوانب.

ب- ( ) نعم ولكن بعد تطوير بعض الجوانب.

ج- ( ) لا..لا يمكن قيام خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية حاليًا.

- في حال الإجابة على السؤال السابق بالاختيار (ب) فما الجوانب التي تحتاج لتطوير: (لنكتب الإجابة بشكل فردي وسنناقشها جماعياً) .
- في حال الإجابة عن سؤال قيام الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية بالاختيار(ج) فما الأسباب التي تذهب إليها:

(الآن لنناقش الاتجاهين في الإجابة على السؤال الخاص بإمكانية قيام خدمة مرجعية رقمية تعاونية بين المكتبات الجامعية السعودية وكيف يمكن الوصول لإجابة واحدة نتفق عليها .. فهذا السؤال الأهم في هذا المحور)

(يتم طرح الإجابات وتتم مناقشتها)

(هنا نحن فقط نناقش الفكرة إذا كانت ممكنة أم لا وإذا قلنا بإمكانيتها فما متطلباتها دون تحديد الجهة أو الجهات التي تتولى أو توفر ذلك ، وإذا قلنا لا فلماذا .. ما العوائق التي تمنع قيامها .. ؟)

سبق أن اتضح أن هناك علاقة ترابطية وثيقة بين التعليم عن بعد وبين الخدمة المرجعية الإلكترونية؛ إذ إن كلا المفهومين يتطلبان التوافر أربعًا وعشرين ساعة على مدار الأسبوع، إذ إن الطالب عن بعد لا يلتزم بمواعيد عمل معينة يحتاج إلى توافر المعلومة في أي وقت شاء ومن أي مكان كان، ولا يخفى عليكم أن الجامعات السعودية ركزت مؤخرًا على فكرة التعليم عن بعد،والسؤال هنا أليس من حق تلك الجامعات مجارة تلك التطورات حتى لو [اقل الإمكانات حتى تضع ذاتها على بداية الطريق بدلاً من الانتظار الطويل والبدء بشكل صحيح وتفعيل العناصر كافة المرتبطة بالتعليم عن بعد، ومنها خدمات المكتبات .

والسؤال في هذه الجزئية هو :

هل يمكن تقديم التعليم عن بعد دون توافر المصادر الخدمات المعلوماتية في الجامعات السعودية ؟

أو بمعنى آخر :

١ - هل واقع المكتبات الجامعية السعودية يدعم برامج التعليم عن بعد؟

٢ - هل ترى أن وجود خدمة مرجعية رقمية هو أحد ركائز خدمة برامج التعليم عن بعد ؟

(لنناقش هذا الموضوع)

المحور الثالث

ملامح وأبعاد المشروع المقترح بين المكتبات الجامعية السعودية

(هنا نطرح أبعاد المشروع كمقترح في البيئة السعودية ونناقشه من جميع الجوانب)

عندما استعرضت الباحثة النماذج العملية للخدمة في أدبيات الموضوع وصلت لحقيقة مفاداها أنه عندما تفكر مكتبة ما أو مرفق معلومات ما في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية فإن عليها قبل اتخاذ القرار مناقشة عدة عناصر ستدرجها الباحثة في السياق الآتي وتحت كل عنصر يتم إثارة مجموعة من التساؤلات تمثل الإجابة عنها تشكيلاً لملامح المشروع المقترح وهي على النحو الآتي:

١ - التخطيط للخدمة:

قبل الشروع في تشكيل الخدمة وتقديمها لنطرح هذه الأسئلة :

- هل هناك مبرر يبين جدوى وجود الخدمة وتكلفتها ؟ وما أبرز الأسباب لاقتراح الخدمة ؟
- هل تقترحون دخول جهات أخرى غير الجامعات في هذا المشروع مثل مكتبة الملك فهد الوطنية ، مكتبة الملك عبد العزيز العامة أو أي جهة أخرى تقترحونها ؟ ولماذا ؟
- هل سيتم تنفيذ المشروع من خلال مرحلة واحدة أو أن التخطيط للتنفيذ يتدرج من خلال عدة مراحل؟

- هل الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية المقترحة ستكمل دور الخدمة المرجعية التقليدية المتوافرة بالمكتبات مجال الدراسة ؟ أم سيكون وجودها كافياً ويلغي الخدمة المرجعية التقليدية ؟

- هل تذهبون مع إمكانية أن تشترك المكتبات الجامعية السعودية مع خدمة Question point المرجعية الرقمية التعاونية لتلبية متطلبات المستفيدين المعلوماتية والبحثية فيما يرتبط بالمصادر الأجنبية لتحقيق الاستفادة قدر الإمكان وتوفير وقت الاختصاصيين والاحتكاك بالخبرات العالمية ؟ أم لا ؟ ولماذا ؟

٢ - التنظيم والإدارة :

تحتاج الموضوعات التنظيمية والإدارية للتعامل معًا على عدة مستويات، مثل: إدارة الجامعة، القسم الأكاديمي، الوزارة، مجلس عمداء شؤون المكتبات، التكتلات، جهات أخرى.

أ – إدارة المشروع المقترح :

- من الجهة المقترحة لإدارة المشروع ؟

أ- جامعة من الجامعات. ب-لجنة مشتركة. ج-الوزارة. د-مجلس العمداء. هـ-مشاركة بين القطاع الحكومي والخاص مثل شركة النظم العربية المتطورة أو تقنية المعارف أو أديوتك . و- جهة أخرى تقترحونها ؟

(هنا يتم مناقشة كل مقترح حتى الاتفاق على أكثر الجهات ترشيحًا وقبولاً).

ب- الملامح الرئيسة للخدمة وسياستها :

(نحن هنا لا نقترح سياسة خدمة وإنما نقترح فقط ملامح عامة للسياسة).

- هل يهدف المشروع إلى التواجد أربعًا وعشرين ساعة على مدار الأسبوع؟
- هل سيتم تشكيل قاعدة معرفية؟
- هل سيتم تكوين أرشيف بالأسئلة والأجوبة؟
- هل ستتيح الإجراءات الإدارية المحافظة على سرية المستفيد وخصوصيته وطلباته ؟
- هل من الضرورة وضع لوائح تنظيمية للرقابة على التصرفات غير اللائقة من المستفيدين ؟
- هل هناك جهات عاملة على مستوى محلي أو إقليمي أو دولي تقدم خدمة مرجعية رقمية تعاونية ؟ بمقابل مادي أو بدون مقابل؟ وما هي ؟
- إلى أي حد ستكون الخدمة شاملة ؟
- هل سيوفر اختصاصيي المراجع الإجابات الأكثر عمقًا؟

- هل ستكون الإجابات قاصرة على المراجع الجاهزة السريعة واستفسارات المعلومات الأساسية؟ أم تتيح البحث المتعمق في قواعد البيانات المباشرة وفهارس المكتبات المختلفة على الإنترنت؟
- هل سيتولى اختصاصي المراجع عملية البحث للحصول على المعلومات المطلوبة أم سيقتصر دوره على الإرشاد والتوجيه؟
- هل سيعتمد المشروع على خدمة الإحالة للجهة الأكثر اختصاصًا في موضوع السؤال؟
- هل ستكون خدمة توصيل الوثائق بشكل رقمي جزءاً من الخدمة؟
- ما أنماط الخدمة المرجعية الرقمية التي سيتيحها المشروع المقترح؟
- هل ستتاح الخدمة من خلال البريد الإلكتروني فقط؟
- هل ستتاح الخدمة من خلال استمارة أو نموذج الشبكة web form؟
- هل ستتاح الخدمة من خلال برمجيات الدردشة والحوار؟
- هل تتطلب الخدمة توافر برمجيات معينة؟
- هل البرمجيات المطلوب سهلة التوفير أم أنها تشكل عبئًا على المستفيد؟
- هل سيتيح المشروع خدمة الأسئلة متكررة الطرح FAQs؟
- هل سيتيح المشروع استخدام النظم الخبيرة وتقنية الذكاء الصناعي؟
- هل سيتيح المشروع استخدام تقنيات الفيديو والتصوير والهواتف النقالة؟

- هل سيتيح المشروع استخدام الخدمة المرجعية ذات الطابع الشخصي؟
- ما طبيعة الأسئلة التي يمكن أن توجه؟
- ما طبيعة الأجوبة التي يمكن أن توفر؟
- ما زمن الإجابة المتوقع؟
- ما اللغات التي ستغطيها الخدمة؟
- هل ستتاح الخدمة بشكل مجاني؟
- هل ستفرض رسوم مقابل استخدام الخدمة؟ وكيف تحدد؟ وبكم تقدر؟
- كيف يمكن التحقق من جودة الخدمة؟
- هل تسمح الخدمة بقياس ردود أفعال المستفيدين؟

٣ - المستفيدون:

يهتم المستفيد اليوم في بيئة المعلومات الرقمية بالمعلومة نفسها بصرف النظر عن مكان وجودها من ناحية ،ومن ناحية أخرى يتوقع المستفيد عن بعد أو الزائر لموقع المكتبة من خلال موقعها على الإنترنت أن يحظى بالقبول ذاته، كما لو أنه في المكتبة في البيئة المادية.

والمستفيد في الخدمات الرقمية اليوم لا يقتصر على مكتبة داخل حدود جغرافية معينة إنما التطورات التقنية تجاوزت الحاجز الجغرافي فبإمكان مستفيد في السعودية أن يوجه استفساره لمكتبة الكونجرس وهو ليس مستفيدًا رسميًا بها كما أن مصطلح المستفيد لا يقتصر على الرواد فقط، إنما حتى

اختصاصي المعلومات يمكن أن يطلق عليهم مسمى مستفيد، وفي هذه الجزئية لابد من إثارة التساؤلات الآتية:

- من الأشخاص الذين سيتم خدمتهم؟
- هل سيكون التركيز على مجتمع الجامعة المحلي من أعضاء هيئة تدريس وطلاب مرحلة جامعية أولى وطلاب دراسات عليا وباحثين وغيرهم؟
- ماذا عن الباحثين من خارج مجتمع الجامعة؟
- هل هناك تعامل خاص لذوي الاحتياجات الخاصة؟

٤ - فريق العمل:

إن أي خدمة ناجحة تتطلب توافر عنصر بشري مؤهل لتحقيق متطلباتها والخدمة المرجعية الرقمية، كأي خدمة معلوماتية تتطلب توافر هذا العنصر لإنجاحها؛ لذا سنثير التساؤلات الآتية :

- ممن يتكون فريق العمل الذي سيتولى الإجابة عن الأسئلة ؟ هل هو منتخب من كل المكتبات أم بعضها ، أم أعضاء في مكتبة واحدة ، أم أناس يتم تعيينهم لهذا الغرض؟
- هل هو الفريق ذاته الذي يقدم الخدمة المرجعية التقليدية في الكيان المادي للمكتبة أم المكتبات ؟
- ما المهارات والمواصفات الخاصة بالمشاركين بالخدمة؟
- من الشخص أو الجهة التي ستتولى الإشراف على سير العمل وفق الأساليب الحديثة ؟

- ما مسئوليات كل موظف داخل الفريق ؟
- هل تقع المسؤولية على فرد واحد من الفريق ؟
- ما الذي يحدث إذا زاد الطلب على الخدمة فجأة زيادة غير متوقعة ؟
- ما مدى المرونة في نظام العمل ؟
- كيف سيتم توزيع أعباء العمل ؟
- هل يمكن للفريق أن يعمل من المنزل ؟
- هل سيضم الفريق متطوعين لتقديم الخدمة ؟
- هل سيضم الفريق عناصر من مجتمع الجامعة من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وباحثين ؟
- هل سيتوافر وجود العاملين أربعًا وعشرين ساعة على مدار الأسبوع ؟
- هل هناك جدولة لطريقة عمل العاملين بمعنى العمل على شكل نوبات لضمان تواجدهم الدائم ؟

٥ - البنية التحتية والتجهيزات:

تتطلب التقنية اليوم ومشاريعها توافر بنية تحتية ومجموعة من التجهيزات والأجهزة لتقديم الخدمة على الوجه المطلوب، وهنا لابد من إثارة التساؤلات الآتية:

- هل البنية التحتية المطلوبة لتقديم هذه الخدمة متوافرة في المكتبات الجامعية السعودية؟

- هل سيتم تقديم الخدمة من خلال الاتصال الهاتفي ،الفاكس،الإنترنت؟
- ما التجهيزات المطلوبة في كل جامعة لتقديم الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بالمكتبات الجامعية السعودية ؟
- هل يكفي إيجاد موقع خاص بالخدمة المرجعية المقترحة على شبكة الإنترنت ووضع الروابط على مواقع المكتبات المشاركة ؟
- ما مدى تحديث مواقع المكتبات الجامعية السعودية ؟
- ما مدى ملاءمة مواقع المكتبات الجامعية السعودية بإمكاناتها الحالية في تقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية ؟
- من الجهة التي ستتولى استضافة الخدمة المتوقعة على خوادمها ؟
- ما عناصر التصميم الفني الواجب مراعاتها لتقديم خدمة مرجعية رقمية تعاونية عبر مواقع المكتبات الجامعية السعودية ؟
- هل تتطلب الخدمة توافر تجهيزات من نوع معين ؟
- من يقوم بتوفير خدمات الدعم الفني والصيانة لها ؟

٦- التمويل :

يتطلب تحقيق المشروعات على أرض الواقع توافر مصادر للتمويل تتمثل في ميزانية معتمدة لإتمام متطلبات تلك الخدمة ومجموعة من المصادر المعلوماتية والخبرات البشرية، وفي هذا العنصر لابد من إثارة التساؤلات الآتية :

- هل هناك ميزانية معتمدة للمشروع المقترح؟ ومن الجهات التي تشارك بالتمويل؟
- هل هناك توزيع للتكاليف على المكتبات الجامعية مجال الدراسة بالتساوي؟ أم بحسب الحجم؟ أم تكون أحد مشاريع التكتل الجماعي؟
- هل هناك مراعاة لظروف كل مكتبة على حدة؟
- هل هناك دور لوزارة التعليم العالي في توفير الدعم المالي؟
- هل هناك إمكانية لمشاركة القطاع الخاص في تمويل الخدمة؟
- هل تقتصر عملية التمويل على النواحي المالية فقط؟
- هل يدخل توفير المصادر المرجعية المساهمة في تقديم الخدمة المرجعية الرقمية ضمن عناصر الميزانية أم تكون ضمن ميزانيات المكتبات نفسها؟

٧- التسويق والترويج :

يعد التسويق علمًا وفنًا في أي واحد وأي خدمة ناجحة لابد أن يعد لها برنامج تسويقي مدروس بهدف جذب الانتباه لها والتعريف بها وفي مجال الخدمة المرجعية الرقمية المقدمة من خلال الإنترنت فإنها تحتاج أن تكون مرئية وواضحة ويسهل الوصول لها من جانب المستفيد وفي هذه الجزئية يمكن إثارة التساؤلات الآتية:

- ما الاسم المقترح للمشروع ؟ (إذ لابد أن يتم اختيار اسم المشروع مبكرًا لكي تكون له هوية معروفة) .
- هل ترون ضرورة وجود شعار أو (لوجو) مقترح للمشروع ؟

- هل يتم التسويق للخدمة عبر الصفحات الرئيسة للجامعات أو صفحات المكتبات فقط كإحدى الخدمات المتاحة؟
- هل هناك ضرورة لوجود علاقة تعاونية مع وسائل الأعلام المختلفة من صحافة وإذاعة وتلفزيون للتعريف بالمشروع المقترح؟
- هل يتم استحداث صفحة خاصة بالخدمة والمشروع على الإنترنت؟
- هل من الضرورة وضع دروس تعليمية وإرشادية على كيفية استخدام الخدمة؟

٨- التدريب:

تسببت التطورات المتلاحقة في الأجهزة وتقنياتها على اختلاف أشكالها في إكساب التدريب أهمية مضاعفة؛ إذ إن العاملين والمستفيدين على حد السواء بحاجة إلى التدريب للتعاطي مع الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية من خلال التقنيات الحديثة، ولابد أن يقدم التدريب على أيدي خبراء أصحاب كفاءات وخبرة من خلال برنامج مدروس وهنا لابد من إثارة التساؤلات الآتية:

- هل يوفر المشروع برنامجًا تدريبيًا للاختصاصيين؟
- هل يوفر المشروع برنامجًا تدريبيًا للمستفيدين؟
- من سيتولى عملية التدريب؟
- هل يقدم التدريب بشكل فردي أم جماعي؟
- هل يتيح المشروع التدريب والتعليم الافتراضي من خلال موقع المكتبة؟

٩- التقويم :

إن أي خدمة يراد لها النجاح والاستمرار لابد أن تقييم من فترة لأخرى، وأن تدرج لها معايير حتى وان كانت اجتهادية بهدف قياس كفاءة الخدمة ومستوى أدائها؛ لذا سنثير معًا التساؤلات الآتية:

- كيف يمكن تقييم الخدمة ؟ (عبر وضع استبانات في الموقع ؟ أو وضع أيقونات لتسجيل الملاحظات)
- هل يتم التقويم بشكل دوري ؟ كل شهر أو كل عام؟ أو ماذا تقترحون ؟
- هل تسمح الخدمة بعملية التقويم الذاتي لها من قبل الرواد؟
- هل تؤخذ الملاحظات التقويمية بعين الاعتبار؟
- من يقوم بمراجعة الملاحظات ودراستها؟

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
١	أبرز فوائد الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية	٢٩٤
٢	دورة السؤال في الخدمة المقترحة	٣٠٣
٣	الملامح الرئيسة للخدمة المقترحة	٣١٢

قائمة الجداول

رقم الجدول	محتوى الجـــــــــدول	رقم الصفحة
١	مقتنيات المكتبات مجال الدراسة	٢٥٧
٢	عدد الموظفين في المكتبات مجال الدراسة	٢٥٨
٣	معدل تردد الزوار اليومي على المكتبات مجال الدراسة	٢٥٩
٤	معامل الحاسب الآلي في المكتبات مجال الدراسة	٢٦٠
٥	ربط المكتبة مجال الدراسة بشبكة داخلية	٢٦١
٦	توفر الانترنت في أقسام المكتبات مجال الدراسة	٢٦١
٧	ربط المكتبات مجال الدراسة بشبكة الإنترنت	٢٦٢
٨	التقنية المستخدمة في ربط شبكة الاتصالات الداخلية للمكتبات مجال الدراسة	٢٦٣

٩	تقنية ربط اتصالات شبكة الانترنت في المكتبات مجال الدراسة	٢٦٤
١٠	توفر جهاز خادم في المكتبات مجال الدراسة	٢٦٥
١١	توفر الدعم الفني لشبكة الاتصالات في المكتبات مجال الدراسة	٢٦٦
١٢	رأي عمداء شؤون المكتبات الدراسة لقيام خدمة مرجعية تعاونية رقمية	٢٦٧
١٣	مساهمة محتويات قسم المراجع في المشروع المقترح	٢٦٨
١٤	مدى إمكانية مشاركة الاختصاصيين في المشروع المقترح	٢٦٩
١٥	رأي عمداء شؤون المكتبات الدراسة في قيام خدمة مرجعية تعاونية رقمية	٢٧٠
١٦	الفوائد المرجوة للمشروع المقترح	٢٧١
١٧	رأي عمداء شؤون المكتبات في الجهة المقترحة لإدارة المشروع	٢٧٣
١٨	توافر قسم المراجع في المكتبات مجال الدراسة	٢٧٤
١٩	فترات العمل بقسم المراجع بمكتبات الدراسة	٢٧٥
٢٠	التجهيزات المتوفرة بقسم المراجع بمكتبات الدراسة	٢٧٦

٢١	التقييم للمصادر المرجعية المطبوعة	٢٧٧
٢٢	مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المستخدمة	٢٧٨
٢٣	عدد العاملين بقسم المراجع بمكتبات الدراسة	٢٨٠
٢٤	التخصصات الموضوعية والمؤهلات العلمية لاختصاصيي قسم المراجع	٢٨١
٢٥	المهارات اللغوية للعاملين بقسم المراجع	٢٨٢
٢٦	علاقة العاملين بالتقنية والتعامل مع الانترنت	٢٨٣
٢٧	وجود سياسة مكتوبة للخدمة المرجعية بمكتبات الدراسة	٢٨٤
٢٨	طرق تقديم الخدمة المرجعية مرتبة وفقاً لأكثرها استخداماً	٢٨٥
٢٩	إمكانية طرح أسئلة على موقع المكتبة على الانترنت	٢٨٦
٣٠	إمكانية تلقي الإجابات عبر مواقع مكتبات الدراسة	٢٨٧
٣١	العمل التعاوني وتوافره في المكتبات مجال الدراسة	٢٨٨
٣٢	تأييد وجود الخدمة في المكتبات مجال الدراسة	٢٨٩
٣٣	قابلية قسم المراجع على تقديم الخدمة المقترحة	٢٩٠